

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของ  
สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ : กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่

ANALYSIS OF TRAVEL BEHAVIOURS AND PASSENGER VAN TERMINAL  
SERVICES : A CASE STUDY OF HAT YAI MUNICIPALITY



ฉ.พ.  
ก ๑๗๖๗  
๒๕๕๓

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 110328  
วัน,เดือน,ปี..... - 1 ๗๕๒, 2553

b..... 12261294  
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ.2553

KMITL-2010-AR-M-001-038

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ANALYSIS OF TRAVEL BEHAVIOURS AND PASSENGER VAN  
TERMINAL SERVICES : A CASE STUDY OF HAT YAI  
MUNICIPALITY**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF URBAN AND REGIONAL PLANNING IN URBAN AND ENVIRONMENT PLANNING  
FACULTY OF ARCHITECTURE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2010**

**KMITL-2010-AR-M-001-038**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2010**

**FACULTY OF ARCHITECTURE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานี  
รถตู้โดยสารปรับอากาศ: กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่  
นักศึกษา นายไกรฤกษ์ เจริญวงศ์  
รหัสประจำตัว 48062119  
ปริญญา การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม  
พ.ศ. 2553  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา

### บทคัดย่อ

สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งแรกของประเทศซึ่งเป็นศูนย์รวมโครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการจากหาดใหญ่สู่จังหวัดต่างๆ ในภูมิภาค ทำให้ในแต่ละปีมีประชาชนเดินทางเข้าใช้สถานีเป็นจำนวนมาก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะผู้ใช้บริการสถานีและพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ (3) ตรวจสอบลักษณะการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ (4) ศึกษาแนวโน้มขยายในการจัดการหรือจัดระเบียบสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ (5) เสนอแนะแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง สถานีละ 220 ชุด ทั้งหมด 440 ชุด และสำรวจการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี รวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานขับรถ ทั้งหมด 50 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน คือ (1) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้โดยสารขาเข้าและขาออกมีทั้งกลุ่มที่เร่งรีบซึ่งจะไม่ทำกิจกรรมภายในสถานีก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร ส่วนกลุ่มที่ไม่เร่งรีบมักจะทำกิจกรรมต่างๆ ก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร สำหรับพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสาร พบว่า มีลักษณะคล้ายคลึงกันทั้ง 2 สถานี คือ วนส่งผู้โดยสารบริเวณจุดสำคัญๆ ก่อนเข้าสถานี ยกเว้นรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2 ที่จะต้องวนส่งผู้โดยสารที่สถานีแห่งที่ 1 ก่อนเข้าสถานี นอกจากนี้พฤติกรรมการฝากส่งพัสดุและการตีรถเปล่าจะเป็นเพียงกิจกรรมเสริมเพื่อสร้างรายได้ สำหรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า เมื่อเดินทางมาถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา I และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Thesis</b>	Analysis of Travel Behaviours and Passenger Van Terminal Services: A Case Study of Hat Yai Municipality
<b>Student</b>	Mr. Krirerk Chareonwong
<b>Student ID</b>	48062119
<b>Degree</b>	Master of Urban and Regional Planning
<b>Program</b>	Urban and Environmental Planning
<b>Year</b>	2010
<b>Thesis Advisor</b>	Dr. Prapatpong Upala

### ABSTRACT

Passenger van terminal at Hat Yai municipality is the first terminal in the passenger van service network of the Southern of Thailand. It provides the passenger with services from Hat Yai to different provinces, resulted that a great number of travelers visit and use the service each year. The objective of this study was (1) to investigate the terminal services towards user characteristics and travel behaviours (2) to investigate the level of user's satisfaction, problems and user's need in the future both of transit mode and transportation facility. (3) to examine the characteristics of the terminal services and the operational services of passenger van at Hat Yai Municipality (4) to investigate the relate policies for administration of terminal services (5) to propose the Guideline for improvement of the terminal services of passenger van in the future. In this survey research, a questionnaire survey was a mainly tool for process of data collection. The sample of this research was the 440 passenger van users, as well as survey of spatial arrangement and facilities. The in-depth interview method was used to obtain data from 50 samples. The analysis of this study was used by the statistics; percentage, frequency, standard deviation and correlation.

The results have been described into five different issues; service user's behavior, the characteristics of service of passenger van, serviceability of passenger van, analysis of questionnaires , and analysis of in-depth interview. Firstly, it found that the inbound and outbound of passengers were both hurried and unhurried passengers. The hurried passengers were likely to do the activities prior to buying the tickets while unhurried passengers were likely to

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรรมใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ด้วยคำปรึกษาและความช่วยเหลือ เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จและสมบูรณ์ลุล่วงไปด้วยดีจึงใคร่ขอขอบคุณบุคคลต่าง ๆ ต่อไปนี้

อัลฮัมดุลิลลาฮ์เอกองค์องค์อัลเลาะห์ ซ.บ. ที่ทรงประทานริสกี บารอ์กัตและวิทย์ปัญญา รวมถึงอารมณ์แห่งความยำเกรงให้แก่ข้าพเจ้าและครอบครัว

ขอบคุณ ดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยให้ความรู้และคำปรึกษา ซึ่งไม่เพียงแต่ให้คำแนะนำ แนวความคิด ระเบียบวิธีการคิดที่เป็นระบบ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ อาจารย์ยังอบรมสั่งสอนความรู้ ศีลธรรมต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต ซึ่งกระผมขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและจะนำคำสั่งสอนของอาจารย์ไปใช้ในชีวิตต่อไป

ขอขอบคุณ รศ.ดร.สรวิศ นฤปิติ ผศ.ดร. มนติชา เพชรานนท์ ดร.วันเพ็ญ เจริญตระกูลปิติ ดร.พิยะรัตน์ นันทะ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการควบคุมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ขอขอบคุณอีกครั้งสำหรับคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่คณะที่คอยช่วยเหลือนักศึกษาทุกคน

ขอขอบคุณ ผอ. ศักคินา คุณรังสฤษฎ์ คุณสมชัย พี่บีและพี่เป่า ที่อนุเคราะห์ข้อมูลในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ พี่ เพื่อนและน้องนักศึกษาสาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ รวมถึงวันสอบวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณพ่อแม่และแม่ที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและสนับสนุนในการศึกษาเสมอมาและขอขอบคุณสุกานดา บินอาหาวา ภรรยาที่เป็นกำลังใจที่สำคัญในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ รวมถึงครอบครัวตระกูลเจริญวงศ์ บินอาหาวาและปรีชพันธ์ที่เป็นกำลังใจเสมอมา

สำหรับคุณงามความดีที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ขอมอบให้ครอบครัวเจริญวงศ์ที่เป็นกำลังใจและกำลังใจสำคัญในการสนับสนุนทางด้านการศึกษาดลอดจนถึงวันนี้

นายไกรฤกษ์ เจริญวงศ์

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	XII
สารบัญรูป.....	XVI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	5
1.4 ขั้นตอนการศึกษา.....	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	11
2.1.1 วิวัฒนาการของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	11
2.1.2 ปัจจัยที่ทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศขยายตัว.....	12
2.1.3 รูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการ.....	12
2.1.4 องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	13
2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	14
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสาร.....	17
2.2.1 ความหมายของสถานีขนส่ง.....	17
2.2.2 วัตถุประสงค์ของสถานีขนส่ง.....	17
2.2.3 องค์ประกอบของสถานีขนส่ง.....	18
2.2.4 เกณฑ์มาตรฐานในการออกแบบสถานีขนส่ง.....	19
2.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีขนส่ง.....	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการสถานีขนส่งและรถตู้โดยสารปรับอากาศ	29
2.3.1 แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีขนส่ง.....	29
2.3.2 แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	31
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง.....	33
2.4.1 ความหมายของการเดินทาง.....	34
2.4.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....	34
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทาง.....	35
2.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง.....	36
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	38
2.5.1 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	38
2.5.2 ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีขนส่ง.....	39
2.5.3 ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบขนส่งสาธารณะ.....	41
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	45
3.1 รูปแบบงานวิจัย.....	45
3.2 การเก็บข้อมูล.....	45
3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา.....	45
3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	51
3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.2.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.2.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	55
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	60
3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	60
3.4 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานี.....	69
4.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	69
4.1.1 กลุ่มผู้โดยสาร.....	69
4.1.2 พนักงานขับรถโดยสาร .....	73
4.1.3 เจ้าหน้าที่สถานี.....	76
4.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	77
4.2.1 ประวัติความเป็นมาของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	77
4.2.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1.....	80
4.2.3 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2.....	86
4.3 การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	92
4.3.1 ประวัติความเป็นมาของรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	92
4.3.2 ลักษณะการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	93
4.4 แนวนโยบายในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	102
4.4.1 แนวนโยบายในการจัดการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	104
4.4.2 แนวนโยบายในการจัดการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	104
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
5.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1.....	108
5.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	108
5.1.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสาร ปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1.....	110
5.1.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	115
5.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	116
5.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ของสถานีแห่งที่ 1.....	126
5.1.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและ รถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1.....	132

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2.....	136
5.2.1 การวิเคราะห์ลักษณะผู้ให้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	136
5.2.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสาร ปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2.....	138
5.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	142
5.2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	144
5.2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ของสถานีแห่งที่ 2.....	154
5.2.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและ รถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2.....	159
บทที่ 6 สรุปผล และเสนอแนะงานวิจัย.....	163
6.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	164
6.1.1 กลุ่มผู้โดยสาร.....	164
6.1.2 กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร.....	164
6.1.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่สถานี.....	164
6.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	165
6.2.1 การจัดพื้นที่บริการ.....	165
6.2.2 การให้บริการ.....	165
6.3 การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	165
6.3.1 โครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	165
6.3.2 คุณลักษณะการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	165
6.4 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1.....	166
6.4.1 ข้อมูลด้านลักษณะผู้ให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1...	166
6.4.2 พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ สถานีแห่งที่ 1.....	167
6.4.3 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1.....	167
6.4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ สถานีแห่งที่ 1.....	168

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 1...	169
6.4.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานี และรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 1.....	170
6.5 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 2.....	170
6.5.1 ข้อมูลด้านลักษณะผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 2...	170
6.5.2 พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานี แห่งนี้ 2.....	171
6.5.3 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 2.....	172
6.5.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานี แห่งนี้ 2.....	172
6.5.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 2...	173
6.5.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานี และรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งนี้ 2.....	174
6.6 การสัมภาษณ์พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	175
6.7 ข้อเสนอแนะ.....	175
6.7.1 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการสถานีแห่งนี้ 1.....	175
6.7.2 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการสถานีแห่งนี้ 2.....	179
6.7.3 ข้อเสนอแนะ ในการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต.....	181
6.7.4 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งนี้ 1...	182
6.7.5 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งนี้ 2...	184
6.7.6 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย.....	185
6.8 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้.....	187
6.9 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	188
6.9.1 รถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	188
6.9.2 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	188
6.9.3 มาตรฐาน.....	189
6.9.4 การเชื่อมต่อในการเดินทาง.....	189
6.9.5 กฎหมาย/การเมือง/เศรษฐกิจ.....	189

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	190
ภาคผนวก.....	193
ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	194
ข ตัวอย่างแบบสำรวจ.....	199
ค ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์.....	200
ประวัติผู้เขียน.....	202



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการจัดพื้นที่เพื่อให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร.....	18
2.2 แสดงเกณฑ์การแบ่งประเภทขนาดสถานีขนส่ง.....	19
2.3 แสดงสัดส่วนของพื้นที่โดยประมาณสำหรับการให้บริการผู้โดยสารในสถานีขนส่ง.....	19
2.4 แสดงมาตรฐานจำนวนผู้โดยสารกับจำนวนห้องน้ำ.....	20
2.5 แสดงขนาดพื้นที่ห้องน้ำต่อ 1 ชุด.....	20
2.6 แสดงระดับการให้บริการสำหรับพื้นที่จุดจำหน่ายตั๋วโดยสาร.....	21
2.7 แสดงพื้นที่เฉลี่ยของร้านค้าประเภทต่าง ๆ ต่อจำนวนผู้โดยสาร.....	21
2.8 แสดงระดับการให้บริการของชานชลา.....	23
2.9 แสดงขนาดของที่นั่งจอร์จนต์ส่วนบุคคลตามองศาการจอด.....	26
2.10 แสดงระดับการให้บริการของชานชลา.....	27
2.11 แสดงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพภายในสถานีขนส่ง.....	30
2.12 แสดงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ.....	32
2.13 แสดงตัวแปรด้านการบริการสถานีขนส่ง.....	39
2.14 แสดงตัวแปรในการวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีขนส่ง.....	40
2.15 แสดงตัวแปรในการวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบขนส่งสาธารณะ.....	42
3.1 แสดงวิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา.....	53
3.2 แสดงชื่อตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับการวัดและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล.....	61
4.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	70
4.2 แสดงการสำรวจข้อมูลการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีแห่งที่ 1.....	84
4.3 แสดงขนาดพื้นที่ภายในสถานีแห่งที่ 1.....	85
4.4 แสดงการสำรวจข้อมูลการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีแห่งที่ 2.....	90
4.5 แสดงขนาดพื้นที่ภายในสถานีแห่งที่ 2.....	91
4.6 แสดงโครงการปรับปรุงซ่อมแซมสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 2.....	92
4.7 แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอดีตและปัจจุบัน.....	94
4.8 แสดงเส้นทางเดินรถตู้โดยสารปรับอากาศและรายละเอียด.....	98
4.9 แสดงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศและรายละเอียด.....	100
4.10 แสดงการคิดอัตราค่าโดยสารรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	105

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.1 แสดงร้อยละลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	109
5.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	110
5.3 แสดงพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1...	112
5.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1.....	114
5.5 แสดงร้อยละของกิจกรรมที่ทำขณะที่อยู่ในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	115
5.6 แสดงร้อยละของระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	116
5.7 แสดงร้อยละของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	117
5.8 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของสิ่งอำนวยความสะดวกจากเกณฑ์มาตรฐานสิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 1.....	118
5.9 แสดงร้อยละของขนาดของพื้นที่ของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	119
5.10 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของขนาดพื้นที่บริการจากเกณฑ์มาตรฐานสิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 1.....	120
5.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	122
5.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	123
5.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	125
5.14 แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	126
5.15 แสดงเหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	127
5.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	128
5.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหาหรืออุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีที่ 1.....	129
5.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	131
5.19 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคารสถานีแห่งที่ 1.....	132
5.20 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคารสถานีแห่งที่ 1....	132

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นต้นการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

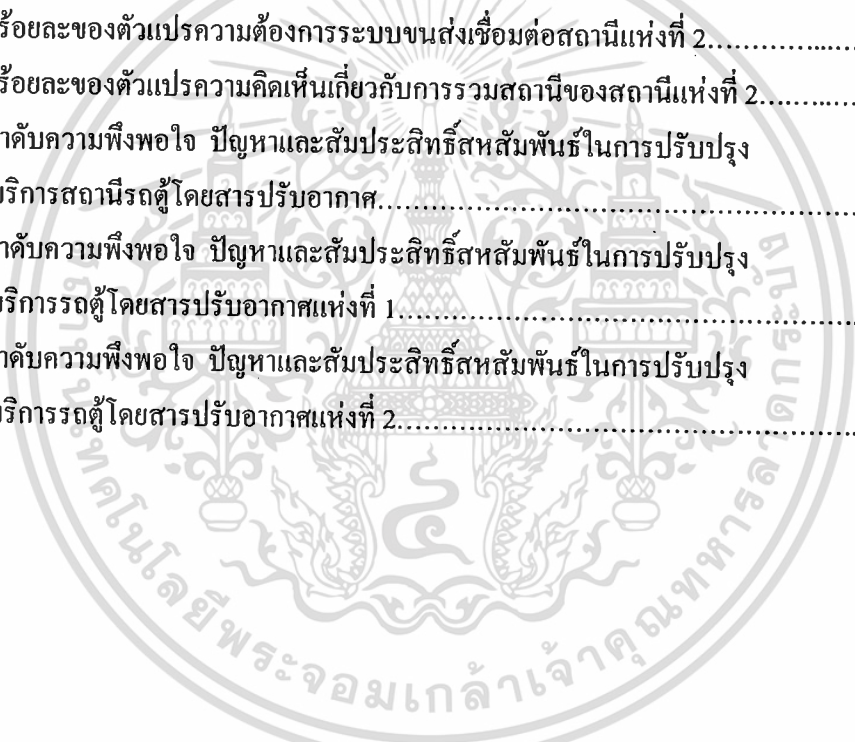
## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.21 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีแห่งที่ 1.....	133
5.22 แสดงร้อยละของความต้องการในการปรับปรุงรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1...	133
5.23 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการรักษาความปลอดภัยสถานีแห่งที่ 1.....	134
5.24 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อสถานีแห่งที่ 1.....	134
5.25 แสดงร้อยละของตัวแปรความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานีของสถานีแห่งที่ 1.....	135
5.26 แสดงร้อยละลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	136
5.27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2....	138
5.28 แสดงพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	139
5.29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้ บริการสถานีที่ 2.....	142
5.30 แสดงร้อยละของกิจกรรมที่ทำขณะที่อยู่ในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	143
5.31 แสดงร้อยละของระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	144
5.32 แสดงร้อยละของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	145
5.33 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของสิ่งอำนวยความสะดวกจากเกณฑ์ มาตรฐานสิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 2.....	146
5.34 แสดงร้อยละของขนาดของพื้นที่ของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	147
5.35 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของขนาดพื้นที่บริการจากเกณฑ์ มาตรฐานสิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 2.....	148
5.36 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้ บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2.....	150
5.37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรคในการให้ บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2.....	151
5.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ สถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	153
5.39 แสดงพฤติกรรมการตัดสินใจในการเดินทางของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	154
5.40 แสดงเหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานี แห่งที่ 2.....	155
5.41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	156

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.42 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหาหรืออุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2.....	157
5.43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	158
5.44 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคารสถานีแห่งที่ 2.....	159
5.45 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคารสถานีแห่งที่ 2.....	160
5.46 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีแห่งที่ 2.....	161
5.47 แสดงร้อยละของความต้องการในการปรับปรุงรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2....	161
5.48 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการการรักษาความปลอดภัยสถานีแห่งที่ 2.....	162
5.49 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อสถานีแห่งที่ 2.....	162
5.50 แสดงร้อยละของตัวแปรความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานีของสถานีแห่งที่ 2.....	163
6.1 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	176
6.2 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1.....	182
6.3 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2.....	184



## สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรม.....	10
2.2 ลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารมาตรฐาน 2 (จ) .....	12
2.3 ลักษณะที่นั่งภายในรถตู้โดยสารปรับอากาศมาตรฐาน 2 (จ) .....	13
2.4 แสดงสถานที่ประกอบศาสนกิจของศาสนาอิสลาม.....	20
2.5 แสดงตัวอย่างร้านค้าที่เหมาะสมในสถานีขนส่งผู้โดยสาร.....	22
2.6 แสดงระยะเอื้อมถึงของรถเข็นผู้พิการในลักษณะต่าง ๆ.....	22
2.7 แสดงทิศทางของแสงแดดที่ทำกับกันสาดบริเวณชานชลา.....	23
2.8 แสดงขนาดมาตรฐานของช่องจอด.....	25
2.9 แสดงขนาดมาตรฐานของหลังคาช่องจอด.....	25
2.10 แสดงขนาดของช่องจอดครดเมื่อทำมุมต่างๆ กับอาคารสถานีขนส่ง.....	25
2.11 แสดงที่จอดรถรับ- ส่งแล้วจร.....	26
2.12 แสดงองค์ประกอบของช่องจอดรถยนต์ส่วนบุคคล.....	26
2.13 แสดงทางเดินเท้าภายนอกอาคารสถานีขนส่ง.....	27
2.14 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย.....	44
3.1 แผนที่แสดงที่ตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง.....	46
3.2 แสดงสภาพของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1.....	47
3.3 แสดงสภาพของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2.....	47
3.4 แสดงลักษณะทางกายภาพภายในของสถานีที่จะศึกษา.....	48
3.5 แสดงลักษณะทางกายภาพภายนอกของสถานีที่จะศึกษา.....	49
3.6 แสดงลักษณะบริการของสถานีที่จะศึกษา.....	49
3.7 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการต่อ การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	57
3.8 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการต่อ การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	58
3.9 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับเหตุผลในการใช้บริการและการเปลี่ยนจาก การใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	59
3.10 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรความพึงพอใจกับปัญหาต่อการให้บริการสถานี รถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	60
3.11 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรความพึงพอใจกับปัญหาต่อการให้บริการรถตู้โดยสาร ปรับอากาศ.....	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.1 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้ากลุ่มที่ 1.....	71
4.2 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้ากลุ่มที่ 2.....	72
4.3 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาออกกลุ่มที่ 1.....	72
4.4 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาออกกลุ่มที่ 2.....	73
4.5 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถ โดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 1.....	73
4.6 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถ โดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 2.....	74
4.7 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถ โดยสารขาออก.....	74
4.8 แสดงพฤติกรรมการรับ-ส่งผู้โดยสารและสินค้า.....	75
4.9 แสดงพฤติกรรมการเข้าคิวปกติและคิวรถเปล่า.....	76
4.10 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถ โดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 1.....	76
4.11 แสดงโครงสร้างการบริหารงานสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....	78
4.12 แสดงโครงสร้างสำนักสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครหาดใหญ่.....	79
4.13 แผนที่แสดงแปลนการใช้พื้นที่อาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่) .....	81
4.14 แสดงเส้นทางการสัญจรภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1(ขนส่งเทศบาล นครหาดใหญ่) .....	83
4.15 แผนที่แสดงแปลนการใช้พื้นที่อาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร).....	88
4.16 แสดงเส้นทางการสัญจรภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 12 (ตลาดเกษตร)...	89
4.17 ลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการแบบ 12 ที่นั่ง.....	95
4.18 ลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการแบบ 15 ที่นั่ง.....	95
4.19 ลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ใช้ระบบแก๊ส.....	95
4.20 แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่.....	97
4.21 แสดงรูปแบบการรับ-ส่งผู้โดยสาร.....	99
4.22 แสดงรถที่มีขนาด 30 ที่นั่ง.....	102

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หาดใหญ่เป็นศูนย์กลางความเจริญของภูมิภาค เนื่องจากเป็นจุดรวมของระบบคมนาคม ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การคมนาคมทางอากาศ ที่มีท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นจุดที่กระจายผู้โดยสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ 2) การคมนาคมระบบราง ที่มีชุมทางรถไฟหาดใหญ่ แยกเส้นทางออกเป็น 4 สาย เพื่อเชื่อมต่อไปยังจังหวัดอื่นๆ ในภูมิภาคและประเทศมาเลเซีย 3) การคมนาคมทางถนน ที่เป็นจุดบรรจบกันของถนนสายหลัก คือ ถนนเพชรเกษมกับถนนสายเอเชีย ซึ่งเป็นเส้นทางสำคัญที่ใช้ในการเดินทางไปยังส่วนต่างๆ ของภูมิภาค ทำให้หาดใหญ่เป็นศูนย์กระจายการขนส่งสินค้าและเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางเพื่อกระจายผู้โดยสารที่สำคัญของภูมิภาค โดยปัจจัยด้านการคมนาคมนี้เองที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนทางการค้า การท่องเที่ยว และการบริการในหาดใหญ่ ซึ่งการลงทุนดังกล่าวเป็นการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ สร้างงานสำหรับประชาชนในพื้นที่และจังหวัดต่างๆ ในภูมิภาค ทำให้ดึงดูดประชาชนในจังหวัดใกล้เคียง เดินทางเข้ามาหาดใหญ่เพิ่มขึ้นจนทำให้หาดใหญ่เป็นเมืองศูนย์กลางรวมกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจการค้า การท่องเที่ยว การแพทย์ การศึกษาและการคมนาคม ซึ่งกิจกรรมที่หลากหลายเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการเดินทางของประชากรเข้ามาในหาดใหญ่ทั้งการเดินทางระหว่างประเทศ ระหว่างภูมิภาคและระหว่างจังหวัด โดยประชาชนที่เดินทางเข้ามาในหาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนจังหวัดใกล้เคียงและจังหวัดอื่นๆ ในภูมิภาค สังเกตได้จากข้อมูลสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเกี่ยวกับการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ซึ่งในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการเพื่อเดินทางระหว่างจังหวัดประมาณปีละ 4,000,000 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชากรจำนวนมากเดินทางเข้าสู่หาดใหญ่

รูปแบบระบบขนส่งสาธารณะที่ขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดในภูมิภาคเพื่อเข้าสู่หาดใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น รถไฟ รถทัวร์ รถบัสและรถแท็กซี่ แต่จากข้อจำกัดในด้านความถี่ในการให้บริการ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการเดินทางทำให้เกิดรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้โดยสารขึ้น คือ รถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งช่วยเติมเต็มช่องว่างการบริการของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้กล่าวมา โดยข้อดีของรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือ เป็นทางเลือกในการเดินทางสำหรับผู้โดยสาร มีความถี่ในการให้บริการที่สูง สามารถยืดหยุ่นทางด้านเวลาและเส้นทางในการเดินทาง สามารถส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทาง มีความถี่ในการจอดน้อยและมีความรวดเร็วในการเดินทางสูงอันเนื่องมาจากขนาดของรถที่กะทัดรัดและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรทุกคนน้อย (ประพัทธ์พงษ์ อุปลา, 2550) ซึ่งทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิวัฒนาการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่โดยอาศัยข้อมูลหนังสือสัมปทาน การขออนุญาตประกอบการเดินรถโดยสาร พบว่า จุดเริ่มต้นมาจากการได้รับความนิยมนของรถแท็กซี่โดยสาร แต่จากข้อจำกัดของขนาดและความสะดวกสบายของผู้โดยสารจึงริเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบมาเป็นการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีความจุมากกว่าและมีที่นั่งซึ่งเป็นส่วนตัวมากขึ้น เมื่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเริ่มเป็นที่แพร่หลายจึงมีการเพิ่มจำนวนสายรถและจำนวนรถที่ให้บริการ ไม่เพียงแต่การเดินทางภายในจังหวัดเท่านั้นแต่ยังแพร่หลายสู่การให้บริการเดินทางระหว่างจังหวัดด้วย ในปัจจุบันรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ที่ให้บริการระหว่างจังหวัดมีการให้บริการเดินรถทั้งหมด 10 จังหวัด คือ สุราษฎร์ธานี ตรัง นครศรีธรรมราช พัทลุง ภูเก็ต กระบี่ สตูล ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส ซึ่งถือได้ว่าครอบคลุมเกือบทุกจังหวัด นอกจากนี้จังหวัดดังกล่าวยังให้บริการในอำเภอขนาดใหญ่ เช่น ท่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เบตง จังหวัดยะลาและสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 274 คัน ในปี พ.ศ. 2544 เป็น 369 คัน ในปี พ.ศ. 2549 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 34 ซึ่งสะท้อนให้เห็นบทบาทและความนิยมนของรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดมากยิ่งขึ้น

ในวันที่ 27 เมษายน 2550 เทศบาลนครหาดใหญ่ได้จัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศขึ้นเพื่อจัดระเบียบการเดินรถของรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยมีสาเหตุหลักในการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสรุปได้ 4 ประเด็น ดังนี้คือ 1) ปัญหาจราจรภายในบริเวณย่านการค้า เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนคิวรถและรถตู้โดยสารปรับอากาศในระยะ 4-5 ปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดการจอดรถริมถนนและปริมาณรถตู้โดยสารปรับอากาศที่เข้าสู่ย่านการค้าของหาดใหญ่มีจำนวนมาก ประกอบกับบริเวณย่านการค้านี้ยังเป็นศูนย์รวมของรถโดยสารเกือบทุกสายและจากปริมาณรถยนต์ส่วนตัวที่มีจำนวนมากส่งผลกระทบต่อให้เกิดการจราจรคับคั่งบริเวณดังกล่าว 2) ความต้องการจัดระเบียบรถตู้โดยสารปรับอากาศของภาครัฐ เนื่องจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการที่เพิ่มขึ้นและจากการที่ผู้โดยสารบางกลุ่มหันมาใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศแทนการใช้รถไฟ นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้รถทัวร์และรถบัสบางกลุ่มก็หันมาใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีจุดเด่นความถี่ในการให้บริการมากและสามารถส่งผู้โดยสารถึงที่ปลายทาง ดังนั้นภาครัฐจึงต้องการจัดระเบียบการเดินรถให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น 3) ความสำคัญของรถตู้โดยสารปรับอากาศ เนื่องจากรถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารบางกลุ่มได้มากกว่าเมื่อเทียบกับรถทัวร์ที่ให้บริการระหว่างจังหวัด เช่น ด้านความถี่ในการให้บริการ การยืดหยุ่นในการเดินทาง เป็นต้น 4) การมีอาคารที่ไม่ได้ใช้งาน เนื่องจากภาครัฐได้ลงทุนในการจัดสร้างอาคารเพื่อใช้เป็นตลาดเกษตร แต่ไม่ได้รับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความร่วมมือจากกลุ่มแม่ค้าจึงไม่สามารถจัดตั้งตลาดได้สำเร็จ นอกจากนี้ยังมีบางส่วนของอาคารสถานีขนส่ง อำเภอลาดใหญ่ที่ไม่ได้ใช้งาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงปรับปรุงอาคารดังกล่าวมาใช้เป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแทนการปล่อยให้กลายเป็นอาคารที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์

สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในเทศบาลนครหาดใหญ่มี 2 แห่ง คือ 1) สถานีขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่บริเวณถนนโชติวิทยกุล 5 ตำบลคอหงส์ 2) สถานีรถตู้โดยสารเล็กเทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่บริเวณถนนเพชรเกษม ตำบลควนลัง สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศอาจไม่เป็นที่แปลกใหม่สำหรับประชาชนทั่วไป เนื่องจากรูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของเอกชนที่มีการจัดพื้นที่เป็นจุดขึ้นรถโดยรวมคิวรถในแต่ละสายมาไว้ที่เดียวกันก็คล้ายคลึงกับการจัดตั้งสถานี แต่จะแตกต่างกันในด้านการดำเนินการและการมีอาคารสถานี ซึ่งข้อดีของการจัดตั้งเป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือ ทำให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายในการเดินทางและเข้าใจได้ง่ายในการเดินทางเพื่อต่อรถ สร้างมาตรฐานการเดินทางให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการและความปลอดภัยของผู้โดยสารอีกด้วย เนื่องจากการบริหารงานของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเทศบาลนครหาดใหญ่ดำเนินการโดย 3 หน่วยงาน คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ สำนักงานขนส่งและบริษัทขนส่งจำกัด ซึ่ง 2 หน่วยงานแรกเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับการบริหารงานสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ จากจุดนี้เองที่ช่วยสร้างความมั่นใจสำหรับผู้โดยสารในการใช้บริการและเป็นการรับประกันว่ารถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการจะไม่มีรถที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นจึงนับได้ว่าหาดใหญ่มีการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศที่บริหารโดยรัฐที่ประสบความสำเร็จเป็นแห่งแรกในประเทศ จากการคาดการณ์จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศหลังจากการเปิดให้บริการ ซึ่งจำนวนผู้โดยสารอยู่ที่ประมาณ 1,000 คน/วัน/สถานี ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีจำนวนผู้เข้าใช้สถานีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากการบริหารจัดการสถานีไม่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดความสับสนและก่อให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางของผู้โดยสารได้ ในระยะแรกการให้บริการนี้ยังคงประสบปัญหาอันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ 1) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพภายในสถานี เนื่องจากลักษณะอาคารสถานีทั้ง 2 แห่ง เป็นการปรับปรุงอาคารจากเดิม เพื่อใช้เป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เหมาะสมหรือขัดแย้งกับกิจกรรมของผู้โดยสารและอาจจะยังคงไม่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารรถตู้โดยสารปรับอากาศเท่าที่ควรทำให้เกิดปัญหา เช่น ฝนสาด ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน เป็นต้น 2) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพภายนอกสถานี เนื่องจากสถานีทั้ง 2 แห่งยังไม่มีจุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่มีหลังคาถาวรและทางเดินทางที่อำนวยความสะดวกในการเดินเข้าสถานีซึ่งก่อให้เกิดความไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัยของผู้โดยสารในการเดินเข้าสถานี 3) ปัญหาการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันการรักษาความปลอดภัยของสถานียังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งในด้านจำนวนพนักงานที่น้อยเมื่อเทียบกับขนาดของพื้นที่สถานีและอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัญหาและความต้องการในลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในภายนอกและการให้บริการต่างๆ ของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ พฤติกรรมการเดินทางและพฤติกรรมในการเข้าใช้สถานี รวมถึงแนวนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการจัดระเบียบรถตู้โดยสารปรับอากาศและสัมภาระณเกาะลี้พนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานีเพื่อให้เข้าใจระดับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงที่จะสามารถเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศให้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน รักษากลุ่มผู้ให้บริการเดิมและเป็นจุดเด่นที่จะดึงดูดให้คนหันมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกในการเดินทางเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาย่อมสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการทั้งในด้านการจัดระบบขนส่งเชื่อมต่อ การวางแผนการให้บริการทั้งสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.2 วัตถุประสงค์

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยอาศัยข้อมูลพฤติกรรมการเดินทาง พฤติกรรมการใช้บริการสถานี ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการปรับปรุงสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง รวมถึงการตรวจสอบการให้บริการทั้งสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศเพื่อความแม่นยำของข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ในอนาคต ดังนั้นจึงสามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็นประเด็นดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะผู้ใช้บริการสถานีและพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการในมิติด้านพื้นที่ภายในอาคาร ภายนอกอาคารและการให้บริการสถานี รวมถึงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยสะท้อนจากมุมมองของผู้โดยสาร พนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานี

1.2.3 เพื่อตรวจสอบลักษณะการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานี

1.2.4 เพื่อศึกษาแนวนโยบายในการจัดการหรือจัดระเบียบสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่

1.2.5 เสนอแนะแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.3.1 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา

พื้นที่บริเวณสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ทั้ง 2 แห่ง คือ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (สถานีขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่) ตั้งอยู่บริเวณถนนโชติวิทยกุล 5 ตำบลคอหงส์ และสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (สถานีรถตู้โดยสารเล็กเทศบาลนครหาดใหญ่) ตั้งอยู่บริเวณถนนเพชรเกษม ตำบลควนลัง

### 1.3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ สามารถแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่

**1.3.2.1 ศึกษาลักษณะผู้ใช้บริการสถานีและพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่** เป็นการศึกษาลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม การครอบครองยานพาหนะของผู้ใช้บริการสถานี รวมถึงพฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

**1.3.2.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในอนาคตของผู้ใช้บริการ** ในมิติด้านพื้นที่ภายในอาคาร ภายนอกอาคารและการให้บริการสถานี รวมถึงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นการศึกษาผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วย ผู้โดยสาร พนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศโดยตรง โดยอาศัยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

**1.3.2.3 ตรวจสอบลักษณะการให้บริการของสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่** เป็นการตรวจสอบลักษณะการให้บริการของสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน โดยอาศัยการรวบรวมเอกสาร แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

**1.3.2.4 ศึกษาแนวนโยบายในการจัดการหรือจัดระเบียบสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่** เป็นการศึกษาแนว นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหรือจัดระเบียบสถานี ซึ่งประกอบด้วย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการย้ายคิวรถตู้ภายในเขตเทศบาล การรักษาความปลอดภัย ความสะอาดและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร รวมถึงรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ คือ ด้านการควบคุมจำนวนรถที่ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการควบคุมอัตราค่าโดยสาร ด้านการอำนวยความสะดวก โดยอาศัยการรวบรวมเอกสารและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

**1.3.2.5 ศึกษาแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต** เป็นการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในปัจจุบันให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

## 1.4 ขั้นตอนการศึกษา

ประกอบด้วยการศึกษาค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.4.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้

1.4.2 ออกแบบและสร้างแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Survey) เพื่อความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล

1.4.3 ทำการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1.4.3.1 การสำรวจข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) เกี่ยวกับการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกับมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

1.4.3.2 การทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นวิธีการในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร พฤติกรรม ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะต่อไป

1.4.3.3 การสัมภาษณ์เจาะลึก (Deep Interview) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวนโยบายในการจัดการหรือจัดระเบียบสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะต่อไป

1.4.4 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเบื้องต้น โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและต่ำสุด ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล

1.4.4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยอาศัยสถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติแบบไคสแควร์( $\chi^2$ ) สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)

1.4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

1.4.6 จัดทำเป็นเอกสารรูปเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้เข้าใจข้อมูลที่แท้จริงของกลุ่มผู้ใช้และพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการ สถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการในการเดินทางที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ เช่น การวางแผนด้านระบบเชื่อมต่อ การวางแผนการขยายเส้นทางและอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในที่มีลักษณะประชากรและพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกันให้ได้มากที่สุด

1.5.2 สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านอาคารสถานีสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการและพนักงานขับรถโดยสารที่จะทำให้ผู้โดยสารและพนักงานขับรถโดยสาร ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จำเป็นภายในอาคาร รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเป็นแม่แบบของอาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เช่น ด้านความปลอดภัย ความตรงต่อเวลาและความสะดวก เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารอย่างมั่นใจ กำหนดเวลาในการเดินทางได้อย่างแน่นอนและเลือกรูปแบบการเดินทางโดยรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพย่อมจะช่วยรักษาลูกค้าปัจจุบันและดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่ให้หันมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น

1.5.3 ทำให้เข้าใจลักษณะการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ ที่จะสามารถสะท้อนถึงการให้บริการในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมถึงสะท้อนข้อบกพร่องของการให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในการปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อไป

1.5.4 ทำให้เข้าใจแนวนโยบายในการจัดการหรือจัดระเบียบสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ทำให้สามารถบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการเลือกรูปแบบการบริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกในการเดินทาง

1.5.5 สามารถเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปปรับปรุงเพื่อจัดทำเป็นแม่แบบของอาคารสถานีและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตที่จะสามารถใช้ในการตรวจสอบหรือวัดคุณภาพการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศหรือรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพื่อสามารถควบคุมหรือเป็นกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการต่อไป นอกจากนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการวางแผนด้านการตลาดในการให้บริการ พัฒนากลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ด้านผลกำไรสูงสุด

## 1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 รถตู้โดยสารปรับอากาศ คือ ระบบขนส่งสาธารณะที่มีขนาดเล็กถึงปานกลางที่ให้บริการระหว่างจังหวัดจากภาคใหญ่สู่จังหวัดต่าง ๆ ในภาคใต้

1.6.2 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือ จุดศูนย์รวมโครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศระหว่างจังหวัดที่มีการจัดเตรียมพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

1.6.3 พฤติกรรมการเดินทาง คือ พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเดินทางจากต้นทางถึงปลายทาง เช่น ระยะทางในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

1.6.4 พฤติกรรมการใช้สถานี คือ พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการสถานีทำระหว่างอยู่ในสถานี เช่น กิจกรรมก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี เป็นต้น

1.6.5 การจัดพื้นที่ภายในอาคาร คือ การจัดวางพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งในด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ ความสะอาด ความสะอาดและความปลอดภัย เช่น ที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

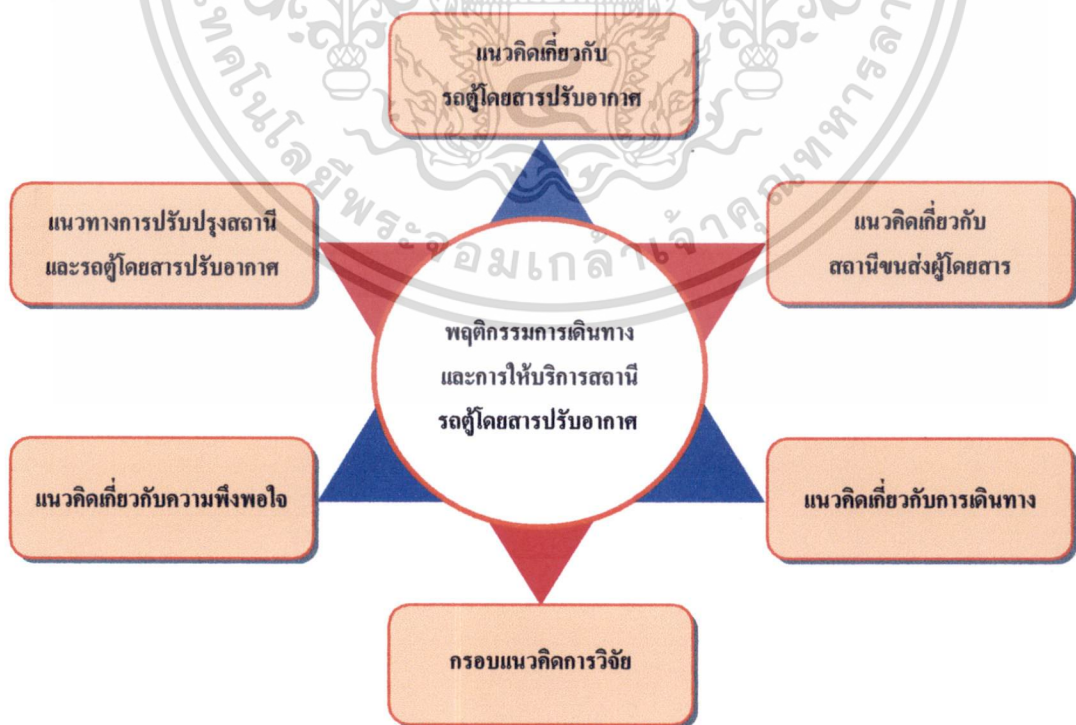
1.6.6 การจัดพื้นที่ภายนอกอาคาร คือ การจัดวางพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกอาคารสถานีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการสถานีทั้งในด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ ความสะอาด ความสะอาดและความปลอดภัย เช่น ที่จอดรถ จุดรับ-ส่ง ทางเดินเข้าสถานี เป็นต้น

1.6.7 การให้บริการ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนส่งเสริมการเข้าใช้บริการสถานีทั้งในด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ ความสะอาด ความสะอาด มารยาทพนักงานและความปลอดภัย เช่น การรักษาความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์ ระบบขนส่งเชื่อมต่อนำไปยังสถานี เป็นต้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยมีกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6 ส่วน ดังนี้ (1) แนวคิดเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ อธิบายถึงวิวัฒนาการและปัจจัยในการขยายตัวของบริการ รูปแบบยานพาหนะ องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารปรับอากาศ รวมถึงภาพรวมของการศึกษาที่ผ่านมา (2) แนวคิดเกี่ยวกับสถานีขนส่ง อธิบายถึงความหมาย วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐานในการออกแบบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีขนส่ง (3) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการสถานีขนส่งและรถตู้โดยสารปรับอากาศ อธิบายถึงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงการบริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ (4) แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทาง รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการเลือกรูปแบบการเดินทาง (5) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีขนส่งและระบบขนส่งสาธารณะ และ(6) กรอบแนวคิดในการวิจัย อธิบายถึงแนวคิดในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรมแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดสำหรับการทบทวนวรรณกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับวิวัฒนาการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ ปัจจัยที่ทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ขยายตัว รูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการ องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปและภาพรวมของการศึกษาเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ใช้ในการสร้างตัวแปรในการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1.1 วิวัฒนาการของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

รถตู้โดยสารปรับอากาศเกิดขึ้นมาจากช่องว่างการให้บริการขนส่งมวลชนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และบริษัทขนส่ง (บขส.) เกิดขึ้นประมาณปี 2537 ที่การจราจรในกรุงเทพมหานครค่อนข้างจะติดขัด แต่ในระบายนั้นการเดินทางโดยรถตู้โดยสารยังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายมากนัก จนในปี 2531-2532 ยุครัฐบาล พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงสุด การขยายตัวของรถตู้โดยสารก็สูงขึ้นด้วย ในลักษณะใครอยากวิ่งก็วิ่งโดยปราศจากการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบ (อรุณ วิชกิจ. 2547) นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของประชากรภายในเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้พื้นที่เมืองไม่เพียงพอโดยเฉพาะที่อยู่อาศัย ส่งผลให้ประชากรต้องอพยพออกไปตั้งถิ่นฐานบริเวณชานเมือง ซึ่งในบางพื้นที่ระบบขนส่งมวลชนไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้ให้เกิดช่องว่างของการประกอบธุรกิจการเดินทางประเภท “รถตู้” ขึ้น ซึ่งดำเนินการโดยเอกชน โดยมีเส้นทางรถกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล (จตุพร นนทศิริ. 2546) การเริ่มต้นของรถตู้โดยสารปรับอากาศอยู่บนพื้นฐานปัจจัยหลัก 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านอุปสงค์ คือ การเพิ่มขึ้นของประชากรและการขยายตัวของเมืองสู่ชานเมืองอย่างไม่เป็นระบบ และ 2) ปัจจัยด้านอุปทาน คือ การขาดประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะและการมีประสิทธิภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ (Eamsupawat. 2002) ดังนั้นรถตู้โดยสารปรับอากาศจึงเป็นรูปแบบขนส่งสาธารณะทางเลือกที่ดึงดูดกลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่ รวมถึงกลุ่มที่เคยใช้รถเมล์และรถยนต์ส่วนตัวให้หันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ในปี 1999 ภาครัฐได้ออกกฎหมายด้านความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารและลดการแข่งขันกันระหว่างรถตู้โดยสารปรับอากาศกับรถเมล์ รวมถึงกำจัดกลุ่มอิทธิพลในธุรกิจรถตู้โดยสารปรับอากาศ แต่ปัจจุบันยังคงมีรถผิดกฎหมายจำนวนมากที่ให้บริการบนเส้นทางที่มีการสัมปทานอย่างถูกกฎหมาย (Upala. 2006)

### 2.1.2 ปัจจัยที่ทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศขยายตัว

จตุพร นนทศิริ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการขยายตัวของรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยสามารถสรุปรายละเอียดออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ โครงข่ายถนนของกรุงเทพมหานคร พบว่า บางพื้นที่ที่มีการวางระบบโครงข่ายถนนไม่ดีส่งผลให้ระบบขนส่งสาธารณะไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ รวมถึงสภาพการจราจรบนท้องถนน โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนที่มีการจราจรหนาแน่น ทำให้รถตู้โดยสารสามารถยืดหยุ่นเส้นทางเพื่อเลี่ยงปัญหาดังกล่าวได้

2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ขาดแคลนระบบขนส่งมวลชน สถานะการตกงานและอัตราค่าโดยสาร

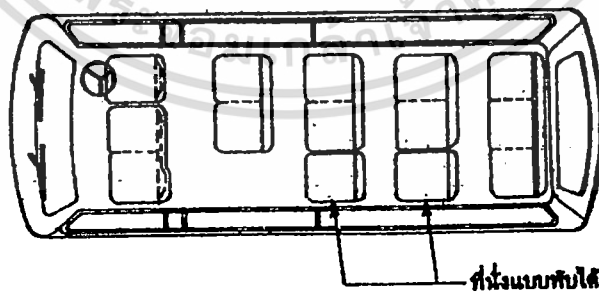
3) ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การเพิ่มของจำนวนประชากรและที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กฎหมายตลอดจนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการของผู้ใช้บริการในการเลือกระบบขนส่งมวลชนที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว

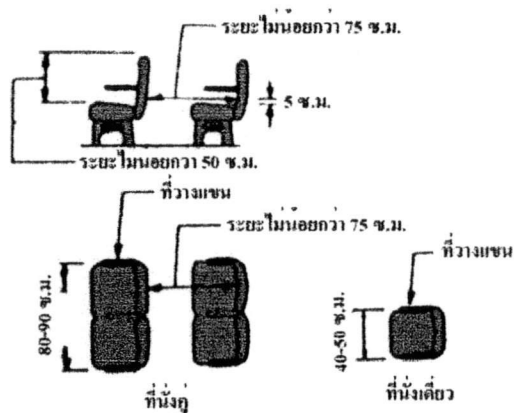
### 2.1.3 รูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการ

ลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (สำนักวิศวกรรมและความปลอดภัย, 2544)

รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารมาตรฐาน 2 (จ) หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารที่มีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 20 ที่นั่ง โดยไม่กำหนดที่สำหรับผู้โดยสารยืน ซึ่งมีคัสซิงเป็นคัสซิ่งรถโดยสารหรือไม่ก็ได้ มีทางขึ้นลงด้านข้างหรือที่ด้านท้ายของรถจะมีที่เก็บสัมภาระด้วยหรือไม่ก็ได้ โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 2.2 และ 2.3



รูปที่ 2.2 ลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารมาตรฐาน 2 (จ)



รูปที่ 2.3 ลักษณะที่นั่งภายในรถตู้โดยสารปรับอากาศมาตรฐาน 2 (๑)

#### 2.1.4 องค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารปรับอากาศ

บุญรักษ์ กุณาผล (2543) ได้ศึกษาองค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สิ่งที่ขนส่งในระบบ (Traffic) คือ ผู้เดินทาง โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่พักอาศัยในเขตชานเมืองที่ขาดแคลนระบบขนส่งสาธารณะหรือไม่สะดวกในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เนื่องจากต้องเดินทางโดยใช้พาหนะหลายต่อหรือต้องเดินทางอ้อมเป็นระยะทางไกล

2) รถตู้โดยสารปรับอากาศ (Vehicle) ลักษณะของรถที่ให้บริการส่วนใหญ่มีขนาด 1.69 x 5.2 x 1.945 เมตร ซึ่งเป็นขนาดมาตรฐาน สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 12 ที่นั่งรวมพนักงานขับรถโดยสาร บางส่วนจะใช้รถที่มีช่วงยาวให้ความสะดวกสบายกับผู้โดยสารมากกว่าขนาดมาตรฐาน รถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นเชื้อเพลิง มีความจุตั้งแต่ 2,500 ถึง 2,800 ซีซี แรงม้าประมาณ 90-100 แรงม้า รถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคันที่ให้บริการมีระบบปรับอากาศและบางคันมีโทรทัศน์ไว้ให้บริการด้วย

3) โครงข่ายการให้บริการ (Transport Network) การให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบันเลือกใช้เส้นทางเดินที่มีลักษณะคล้ายกับการเลือกใช้เส้นทางของรถยนต์ส่วนบุคคล คือ ใช้เส้นทางที่มีระยะทางสั้นที่สุดหรือใช้เวลาในการเดินทางน้อยที่สุด มีการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดปลายทางที่แน่นอน เส้นทางที่ใช้มีทั้งถนนสาธารณะและทางด่วนที่ต้องเสียค่าบริการผ่านทางเพื่อลดระยะทางหรือระยะเวลาในการเดินทาง อย่างไรก็ตามเส้นทางเดินรถตู้โดยสารอาจเปลี่ยนในบางครั้งเพื่อประโยชน์ของผู้โดยสาร ทำให้ระยะทางหรือเวลาในการเดินทางใกล้เคียงกับรถยนต์ส่วนบุคคลมากที่สุด

4) สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ (Terminal) มี 2 แบบ ได้แก่ สถานีในสถานที่สาธารณะและสถานีในพื้นที่ของเอกชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ สถานีในสถานที่สาธารณะที่เป็นที่นิยม คือ บริเวณใต้ทางด่วน เนื่องจากมีพื้นที่ว่างเป็นจำนวนมากในย่านชุมชนที่ทางด่วนตัดผ่านรวมทั้งเป็นจุดเชื่อมต่อระบบทางด่วนกับระบบถนนสาธารณะ ทำให้ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางไปยังระบบขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศยังมีอยู่ริมถนน ริมน้ำสาธารณะ หน่วยงานราชการขนาดใหญ่หรือห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่อนุญาตให้จอดรถ

■ สถานีในพื้นที่เอกชน ส่วนใหญ่อยู่บริเวณที่ว่างของเอกชนที่อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือใช้พื้นที่ของห้างสรรพสินค้า สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหาร ในการจอดรถตู้โดยสารปรับอากาศเพื่อรับ-ส่งผู้ใช้บริการซึ่งบริเวณเหล่านี้เป็นจุดเชื่อมต่อระบบขนส่งอื่น ๆ ในจุดที่มีพื้นที่รับ-ส่งจำกัดซึ่งสามารถจอดรถได้เพียง 2-3 คัน ที่เหลือจะจอดในพื้นที่ว่างใกล้เคียง สถานีในลักษณะดังกล่าว ได้แก่ บริเวณห้างเดอะมอลล์งามวงศ์วาน เดอะมอลล์บางกะปิ เป็นต้น

5) การจัดการบริการ (Operation Plan) ความถี่ในการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศมีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับความต้องการในการเดินทาง คือ ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน รถมักจะออกทุก ๆ 5-10 นาทีหรือเมื่อผู้โดยสารเต็มคันก็ออกรถทันที แต่ในช่วงนอกเวลาเร่งด่วนตอนกลางวันระยะห่างในการให้บริการจะนานขึ้นประมาณ 20-30 นาทีต่อคัน หรือเมื่อผู้โดยสารเต็มคันจึงจะออกรถ ในบางเส้นทางมีการให้บริการเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเช้าและเย็นหรือวันทำการเท่านั้น ช่วงเวลาในการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 05.00-22.00 น. การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมักหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารในบางจุดเท่านั้น อัตราค่าโดยสารขึ้นอยู่กับระยะทางที่ใช้บริการ ในจุดสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศมีรถให้บริการไม่เกิน 10-20 คัน โดยมีผู้จัดการควบคุมการเดินทางรถจำนวน 1 คนและในสถานีขนาดใหญ่จะมีจุดจำหน่ายตั๋วและทำการประชาสัมพันธ์การเดินทางเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่รถตู้โดยสารปรับอากาศมีคนขับ 1 คน ทำหน้าที่ทั้งขับรถและเก็บค่าโดยสารหรือตัวรถโดยสาร ในขณะที่บางคันมีคนผู้ช่วยทำหน้าที่เก็บค่าโดยสารหรือตัวโดยสารต่างหากอีก 1 คน

### 2.1.5 ภาพรวมของการศึกษาเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึง รายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศและผลที่ได้จากการศึกษา เพื่อให้เข้าใจบริบทในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

Upala and Narupiti (2007) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในกรุงเทพมหานครด้วยวิธี Stated Preference ผลการศึกษาพบว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นการให้บริการขนส่งสาธารณะขนาดเล็กถึงปานกลางรูปแบบใหม่ เมื่อเปรียบเทียบการบริการระหว่างรถตู้โดยสารปรับอากาศกับรถโดยสารประจำทาง พบว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาในการเดินทางสั้นกว่า มีความถี่ในการปล่อยรถและระดับความสบายสูงกว่า มีความน่าเชื่อถือ มีความถี่ในการจอดน้อยกว่า มีที่นั่งที่แน่นอนและมีระบบปรับอากาศ จากข้อดีที่กล่าวมาเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้เดินทางไปเข้าเย็นกลับปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น

Upala and Narupiti (2007) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพเชิงคุณภาพของรถตู้โดยสารปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นระบบขนส่งสาธารณะทางเลือกที่สามารถยืดหยุ่นเวลาและเส้นทาง สามารถส่งถึงปลายทางได้ การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมีเป้าหมายทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปทำงาน และการเดินทางไปโรงเรียน ซึ่งมีคุณภาพที่น่าพอใจ โดยเฉพาะด้านความสะดวกและความสบาย จากความนิยมในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่เพิ่มขึ้นทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มเข้าไปเย็นกลับในกรุงเทพมหานคร

ภราดร แซ่ม่วน (2548) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการจะใช้เพื่อไปติดต่อธุรกิจ มีการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ ช่วงสายถึงบ่าย และใช้เวลาในการรอรถตู้ประมาณ 11 – 15 นาที เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการในสภาพการจราจรแบบคลองตัวปกติ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านพนักงาน ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ มีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผน และด้านการจูงใจ มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก

บุญรักษ์ กุณาผล (2543) ได้ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการและใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศและรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความแน่นอนในการให้บริการ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ค่าโดยสาร และลักษณะของผู้ให้บริการเรียงตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศมีความพึงพอใจสูงกับปัจจัยที่ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้รถโดยสารกลับมีความพึงพอใจน้อยกับปัจจัยที่ผู้ใช้รถโดยสารให้ความสำคัญมาก ในส่วนการให้บริการพบว่า ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศและรถแท็กซี่ให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัยจากการให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ ความสะดวกในการให้บริการ การยอมรับจากบุคคลต่างๆ และความสบายในการให้บริการเรียงตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมีความพึงพอใจปานกลางกับปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่กลับมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก

บริษัท แพลนโปร จำกัด(2541) ทำการศึกษาการขนส่งโดยสารปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้กับสำนักงานการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยทำการศึกษาถึงลักษณะและสภาพการให้บริการ ความต้องการเดินทางของประชาชน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมา กำหนดโครงข่ายเส้นทางให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดแนวทางปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศให้มีประสิทธิภาพและถูกกฎหมาย ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่มีจุดหมายปลายทางเป็นหมู่บ้าน ชานเมือง ตลาด ศูนย์การค้า สถานศึกษา และจุดเชื่อมต่อระบบสาธารณะอื่นๆ มีความถี่ในการให้บริการ 5-15 นาที หรือเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคันรถ โดยช่วงที่ให้บริการคือ 05.00-22.00 น. อัตราค่าโดยสาร 10-40 บาทสำหรับปริมาณผู้ที่จะมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตควรมี อัตราการเพิ่มของผู้โดยสารเฉลี่ยต่อปีประมาณ 2% ในช่วงปี พ.ศ. 2540-2560

จากการรวบรวมการศึกษาเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่เพื่อสร้างเป็นขอบเขตการพัฒนางานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

■ งานวิจัยของ Upala and Narupiti อาศัยเทคนิค Stated Preference (SP) ซึ่งเป็นเทคนิคขั้นสูงในการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์ความต้องการ (Forecast demand) โดยการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SP ต้องใช้เวลาและงบประมาณมาก ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ต้องการเพียงค่าการวัดความพึงพอใจจึงไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิค SP ในการวิเคราะห์เพื่อ Forecast demand

■ การศึกษารถตู้โดยสารปรับอากาศที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาภายใต้การบริหารงานของเอกชนที่ยังไม่มีการสร้างสถานีเพื่อให้บริการอย่างเป็นทางการ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษารถตู้โดยสารปรับอากาศที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยฉบับอื่นๆ

■ งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มรายละเอียดที่เกี่ยวกับการอาคารสถานีขนส่ง ซึ่งน่าจะทำให้มีความสมบูรณ์ของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานี องค์ประกอบของสถานีขนส่งที่ดี โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 4 ส่วน คือ ในส่วนแรกจะกล่าวถึงความหมายของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ส่วนที่ 2 กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสาร ส่วนที่ 3 กล่าวถึงองค์ประกอบของสถานีขนส่งผู้โดยสารและส่วนสุดท้ายกล่าวถึงเกณฑ์มาตรฐานในการออกแบบสถานีขนส่ง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของสถานีขนส่ง

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของสถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง สถานที่ซึ่งใช้เป็นศูนย์รวม กระจาย และสับเปลี่ยนรถสำหรับการขนส่งผู้โดยสาร รวมทั้งเป็นสถานที่ให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการขนส่ง ประกอบด้วย

- 1) อาคารสถานีซึ่งจัดให้มีพื้นที่สำหรับบริการผู้โดยสาร ที่จำหน่ายตั๋ว โทรศัพท์สาธารณะ ส่วนที่ทำงานของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก ที่จำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม ที่พักโดยสาร ที่พักผู้ประจํารถ และที่รับฝากสิ่งของ
- 2) สถานีจอดรถยนต์โดยสาร รถแท็กซี่ และรถส่วนบุคคล
- 3) ที่สำหรับเป็นอยู่และบริการซ่อมรถ

### 2.2.2 วัตถุประสงค์ของสถานีขนส่ง

สถานีขนส่งผู้โดยสารมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เป็นเครื่องมือในการควบคุมกำกับดูแลจัดระเบียบการขนส่งให้ผู้ประกอบการขนส่งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เช่น เส้นทางเดินรถ อัตราค่าโดยสาร จำนวนเที่ยววิ่ง จำนวนรถในแต่ละเส้นทาง รวมถึงลดถึงการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง
- 2) เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลผู้ประจํารถซึ่งได้แก่ พนักงานขับรถ ผู้เก็บค่าโดยสาร ผู้บริการและนายตรวจ ให้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย เช่น การได้รับใบอนุญาต การให้บริการที่ดี การแสดงกริยาสุภาพ การแต่งกายที่ถูกต้อง การทำให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เป็นต้น
- 3) อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับประชาชนเกี่ยวกับสถานที่หยุดหรือจอดรถโดยสารประจําทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งสถานีขนส่งผู้โดยสารจัดตั้งอยู่ เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่อื่น ๆ ที่สำคัญของท้องถิ่น

5) พัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยด้านการขนส่งและสร้างความเจริญเติบโตให้กับพื้นที่ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

### 2.2.3 องค์ประกอบของสถานีขนส่ง

ในส่วนนี้กล่าวถึงลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีขนส่ง เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีขนส่งที่จัดไว้บริการแก่ผู้โดยสารที่ใช้สถานีขนส่ง ซึ่งการจัดเตรียมที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้ดีและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้อาคาร โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสารดังนี้

บริษัท ขนส่ง จำกัดและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดทำมาตรฐานการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีขนส่งแห่งใหม่ (ม.ป.ป.) โดยอธิบายถึงลักษณะของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ดีควรประกอบด้วย การจัดพื้นที่เพื่อให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาจำแนกเป็นการศึกษาใน 2 ด้าน คือ ภายในอาคาร และนอกอาคาร ซึ่งมีรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการจัดพื้นที่เพื่อให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ภายในอาคาร	ภายนอกอาคาร	
	สำหรับผู้โดยสาร	สำหรับรถยนต์และรถโดยสาร
ทางเดินเท้า	ทางเท้า/ทางลาด	ช่องจอดรถโดยสาร
ที่นั่งพักผู้โดยสาร	ทางข้าม	ที่จอดรถรับ-ส่ง (Kiss-and-Ride)
ห้องน้ำ/ห้องส้วม	ทางเข้าสู่อาคาร	ช่องทางเดินรถ
ป้ายและสัญลักษณ์	ชานชลา	ที่จอดรถสำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล
ระบบรักษาความปลอดภัย		การจัดการจราจรภายในสถานี
พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ		พื้นที่อยู่และบริการซ่อมรถ

ดังนั้นการจัดพื้นที่เพื่อให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ได้กล่าวมาจึงเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารในแต่ละด้าน เนื่องจากเป็นการให้บริการที่มีความจำเป็นสำหรับผู้โดยสารที่จะสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น

## 2.2.4 เกณฑ์มาตรฐานในการออกแบบสถานีขนส่ง

### 2.2.4.1 ประเภทขนาดของสถานีขนส่ง

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ได้กำหนดเกณฑ์ในการแบ่งประเภทขนาดของสถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.2 นอกจากนี้ Passenger Terminal Facility Design Guide (1996) พบว่า ผู้ออกแบบสามารถกำหนดขนาดพื้นที่ต่ำสุดและพื้นที่สูงสุดที่ควรจัดให้มีและกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำของพื้นที่ให้บริการ โดยพิจารณาจากการแบ่งประเภทของพื้นที่การให้บริการในแต่ละประเภท โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.2 แสดงเกณฑ์การแบ่งประเภทขนาดสถานีขนส่ง

ประเภทขนาด	ลักษณะของสถานี	
	จำนวนผู้โดยสารต่อวัน	จำนวนเที่ยวรถต่อวัน
ใหญ่มาก	มากกว่า 10,000	มากกว่า 500
ใหญ่	5,000 ถึง 10,000	250 ถึง 500
กลาง	500 ถึง 5,000	100 ถึง 250
เล็ก	น้อยกว่า 500	น้อยกว่า 100

ตารางที่ 2.3 แสดงสัดส่วนของพื้นที่โดยประมาณสำหรับการให้บริการผู้โดยสารในสถานีขนส่ง

จำนวนผู้โดยสาร (Design Peak 3-Hour)	พื้นที่ต่ำสุด (ตารางเมตร)	พื้นที่สูงสุด (ตารางเมตร)	สัดส่วนพื้นที่ ผู้โดยสารขาออก (ร้อยละ)	สัดส่วนพื้นที่ ผู้โดยสารขาเข้า (ร้อยละ)	สัดส่วนพื้นที่ อื่นๆ (ร้อยละ)
น้อยกว่า 250	372	1,860	64	12	24
251 – 500	1,861	4,370	53	21	26
500 – 2,000	4,371	14,000	53	24	23
มากกว่า 2,000	14,001	ไม่กำหนด	53	24	23

### 2.2.4.2 ห้องน้ำ

Architactural Graphic Standard (1970) ได้กำหนดว่า จำนวนผู้โดยสารต่อจำนวนห้องน้ำเพื่อให้บริการภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.4 ส่วนการกำหนดขนาดของพื้นที่ต่อ 1 ชุด ขึ้นอยู่เป็นห้องน้ำชายหรือหญิง โดย ชัยพฤกษ์ ใจเย็น (2544) ได้กำหนดว่า พื้นที่ห้องน้ำ 1 ชุดประกอบด้วย พื้นที่สุขภัณฑ์ร่วมกับพื้นที่ทางเดิน โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.5

### ตารางที่ 2.4 แสดงมาตรฐานจำนวนผู้โดยสารกับจำนวนที่นั่ง

จำนวนผู้โดยสาร (คน)	จำนวนที่นั่ง (ชุด)
0 - 55	3
56 - 110	5
มากกว่า 110	เพิ่ม 1 ชุด ทุกๆ การเพิ่ม 40 คน

### ตารางที่ 2.5 แสดงขนาดพื้นที่ที่นั่งต่อ 1 ชุด

องค์ประกอบภายใน	ขนาดพื้นที่ที่นั่งชาย (ม <sup>2</sup> )	ขนาดพื้นที่ที่นั่งหญิง (ม <sup>2</sup> )
โถส้วม (0.90×1.50)	1.35	1.35
ที่ล้างมือ (0.60×1.10)	0.66	0.66
โถปัสสาวะ (0.60×0.60)	0.36	-
รวมพื้นที่สุขภัณฑ์	2.37	2.01
พื้นที่ทางเดิน 30 % ของพื้นที่สุขภัณฑ์	0.71	0.60
รวม	3.08	2.61

#### 2.2.4.3 สถานที่สำหรับประกอบศาสนกิจ

บางศาสนาจะต้องทำกิจกรรมทางศาสนาตามเวลา เช่น ศาสนาอิสลาม ดังนั้นสถานนี้อาจจะต้องจัดพื้นที่เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดแสดงในรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 แสดงสถานที่ประกอบศาสนกิจของศาสนาอิสลาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 2.2.4.4 จุดจำหน่ายตั๋วโดยสาร

Transit Capacity and Quality of Service Manual (1999) ระบุว่า สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ระดับการให้บริการ (Level of Service : LOS) เช่นเดียวกับพื้นที่รอขึ้นรถได้ โดยการนับจำนวนผู้โดยสารสูงสุดในบริเวณที่จำหน่ายตั๋วโดยสารเทียบกับค่าระดับการให้บริการ โดยไม่ควรต่ำกว่าระดับ D ส่วนจำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร มาตรฐานสถานีขนส่งกำหนดว่า ควรมี 1 ช่อง ต่อ 1 เส้นทาง โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.6

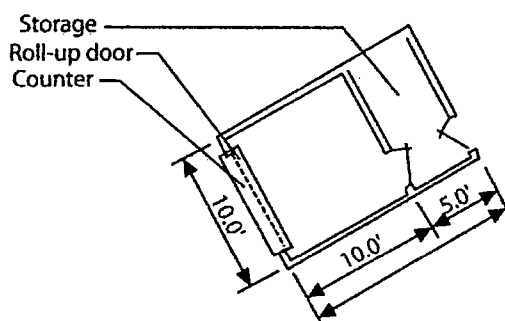
ตารางที่ 2.6 แสดงระดับการให้บริการสำหรับพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร

ระดับการให้บริการ (LOS)	พื้นที่เฉลี่ยของผู้โดยสาร (ตร.ม. ต่อคน)	ระยะห่างระหว่างผู้โดยสาร (เมตร)	คำบรรยาย
A	$\geq 1.2$	$\leq 1.2$	การขึ้นรถและการเดินไปมาเป็นไปได้อย่างอิสระ โดยไม่รบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ
B	$\geq 0.9-1.2$	$\leq 1.1-1.2$	การขึ้นรถมีการกีดขวางกันเล็กน้อยและการเดินไปมาโดยอาจรบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ ได้บ้าง
C	$\geq 0.7-0.9$	$\leq 0.9-1.1$	การขึ้นรถมีการกีดขวางการเดินไปมาพอควร แต่ความหนาแน่นผู้โดยสารยังอยู่ในช่วงที่รับได้
D	$\geq 0.3-0.7$	$\leq 0.6-0.9$	การขึ้นรถมีความแออัดพอสมควร การเดินไปมาเป็นไปได้อย่างลำบาก
E	$\geq 0.2-0.3$	$\leq 0.6$	การขึ้นรถมีความแออัดมาก การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้หากไม่ถูกตัวกัน
F	$\leq 0.2$	-	ผู้โดยสารเกือบทุกคนต้องยืนติดกัน การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้เลย

#### 2.2.4.5 ร้านขายของทั่วไป

Terminal Architecture and Engineering Terminal Design Guideline (2002) ได้กำหนด พื้นที่ของร้านค้าภายในสถานี โดยขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าและความต้องการในการใช้พื้นที่ อย่างไรก็ตามรูปแบบของร้านค้าควรออกแบบให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันทั้งสถานีเพื่อความสวยงามและเป็นระเบียบ โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.5 ซึ่งในการพิจารณาพื้นที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าเบ็ดเตล็ด จะต้องคำนึงถึงความจำกัดของพื้นที่ การกำหนดพื้นที่เป็นร้านค้า ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ตายตัวว่าจะต้องมีสัดส่วนเท่าใดของพื้นที่สถานีขนส่ง แต่ปัจจัยสำคัญที่อาจบอกได้ว่าควรมีพื้นที่ร้านค้าเท่าใด คือ จำนวนผู้โดยสาร โดยคำแนะนำของ FAA ระบุพื้นที่ร้านค้าเฉลี่ยต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



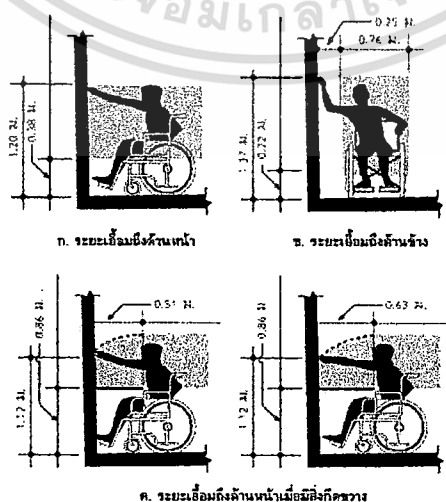
รูปที่ 2.5 แสดงตัวอย่างร้านค้าที่เหมาะสมในสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ตารางที่ 2.7 แสดงพื้นที่เฉลี่ยของร้านค้าประเภทต่าง ๆ ต่อจำนวนผู้โดยสาร

ประเภทร้านค้า	ควรมีเมื่อจำนวนผู้โดยสาร ต่อปีไม่ต่ำกว่า (คน)	พื้นที่เฉลี่ยต่อจำนวนผู้โดยสาร (ตารางเมตรต่อคนต่อปี)
ร้านขายหนังสือ	200,000	56 ถึง 66
ร้านสินค้าเบ็ดเตล็ด	1,000,000	56 ถึง 66
ร้านสะดวกซื้อ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม	1,500,000	56 ถึง 66

#### 2.2.4.6 จุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ

Time-Saver Standard For Building Types (1990) ได้กำหนด ฐานของที่วางเครื่องโทรศัพท์ไม่ควรสูงน้อยกว่า 0.86 เมตร ซึ่งเป็นความสูงที่รถเข็นผู้พิการสามารถสอดตัวเข้าไปใช้งานได้และฐานของที่วางไม่ควรกว้างกว่า 0.51 เมตร ที่ระยะเอื้อมถึง 1.20 เมตร จากระดับพื้นหรือฐานของที่วาง โทรศัพท์ไม่ควรกว้างกว่า 0.63 เมตร ที่ระยะเอื้อมถึง 1.12 เมตรจากระดับพื้น โดยชัยพฤกษ์ ใจเย็น (2544) ระบุว่า พื้นที่มาตรฐานของเครื่องโทรศัพท์ 1 เครื่อง เท่ากับ  $0.8 \times 0.8$  หรือ  $0.64 \text{ ม}^2$  และ โทรศัพท์ 1 เครื่อง ให้บริการแก่ประชาชนได้ 21 คน/ชั่วโมง โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 2.6



ค. ระยะเอื้อมถึงด้านหน้าเมื่อมีสิ่งกีดขวาง

รูปที่ 2.6 แสดงระยะเอื้อมถึงของรถเข็นผู้พิการในลักษณะต่างๆ

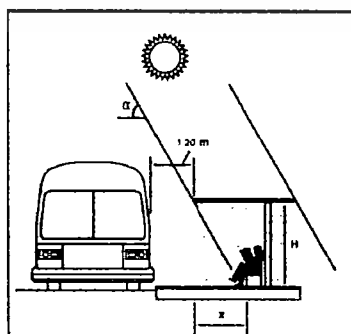
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.4.7 ชานชลา

บริเวณชานชลาควรกว้างอย่างน้อย 3.70 เมตร สำหรับชานชลาแบบพื้นเลี้ยวควร ความกว้างที่ขนานกับประตูโดยสารถ้อยอย่างน้อย 1.50 เมตร ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางควรปรับให้มีความกว้างตามความเหมาะสม นอกจากนี้ Transit Capacity and Quality of Service Manual (1999) ระบุว่า สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ระดับการให้บริการ (Level of Service : LOS) โดยไม่ควรต่ำกว่าระดับ C แต่อาจอนุโลมได้ในกรณีที่ผู้โดยสารใช้เวลาภายในสถานีไม่นาน โดยมีรายละเอียดดัง ตารางที่ 2.8 นอกจากนี้จากมาตรฐานการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีขนส่งแห่งใหม่ (ม.ป.ป.) ได้แนะนำเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างขอบทางเดินรถกับกันสาดควรมีระยะไม่น้อยกว่า 0.6 เมตร โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.7

ตารางที่ 2.8 แสดงระดับการให้บริการของชานชลา

ระดับการให้บริการ (LOS)	พื้นที่เฉลี่ยของผู้โดยสาร (ตร.ม. ต่อคน)	ระยะห่างระหว่างผู้โดยสาร (เมตร)	คำบรรยาย
A	$\geq 1.2$	$\leq 1.2$	การขึ้นรถและการเดินไปมาเป็นไปได้อย่างอิสระโดยไม่รบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ
B	$\geq 0.9-1.2$	$\leq 1.1-1.2$	การขึ้นรถมีการกีดขวางกันเล็กน้อยและการเดินไปมาโดยอาจรบกวนผู้โดยสารคนอื่นๆ ได้บ้าง
C	$\geq 0.7-0.9$	$\leq 0.9-1.1$	การขึ้นรถมีการกีดขวางการเดินไปมาพอควร แต่ความหนาแน่นผู้โดยสารยังอยู่ในช่วงที่รับได้
D	$\geq 0.3-0.7$	$\leq 0.6-0.9$	การขึ้นรถมีความแออัดพอสมควร การเดินไปมาเป็นไปได้อย่างลำบาก
E	$\geq 0.2-0.3$	$\leq 0.6$	การขึ้นรถมีความแออัดมาก การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้หากไม่ถูกตัวกัน
F	$\leq 0.2$	-	ผู้โดยสารเกือบทุกคนต้องขึ้นติดกัน การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้เลย



รูปที่ 2.7 แสดงทิศทางของแสงแดดที่ทำกับกันสาดบริเวณชานชลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 2.2.4.8 ที่นั่งพักรอ

ตามคำแนะนำของ FAA หรือตามข้อแนะนำของ Time-Saver Standard For Building Types (1990) กำหนดให้จัดที่นั่ง 1 ที่ต่อจำนวนผู้โดยสาร 3 คน ในบริเวณที่พักรอสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางในระยะไกล (เส้นทางที่ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมงขึ้นไป) ผู้โดยสารอาจต้องมารอรถก่อนเวลาารถออกเป็นเวลานานพอสมควร ในกรณีนี้สถานีขนส่งควรมีการจัดที่นั่งพักรอให้พอเพียงต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยควรจัดให้มีที่นั่งร้อยละ 60 ของจำนวนผู้โดยสารสูงสุดที่อยู่ในสถานีขนส่ง

#### 2.2.4.9 ถังขยะ

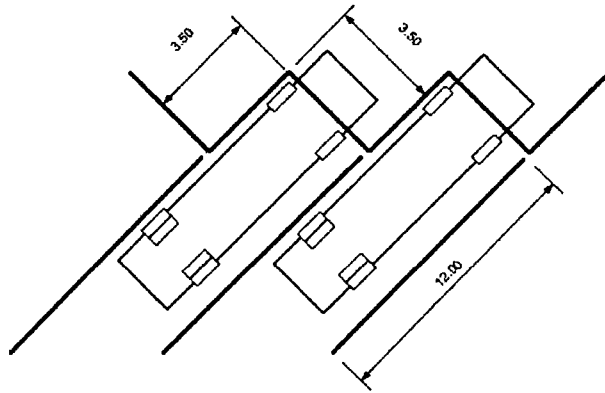
ในบริเวณที่พักรอผู้โดยสาร จะต้องมีถังรองรับขยะมูลฝอย 1 ที่ต่อระยะ 10 เมตร ลักษณะทำด้วยวัสดุแข็งแรงทนทาน ไม้รั่วซึม ป้องกันสัตว์และแมลงนำโรคได้

#### 2.2.4.10 ห้องฝากของและสัมภาระ

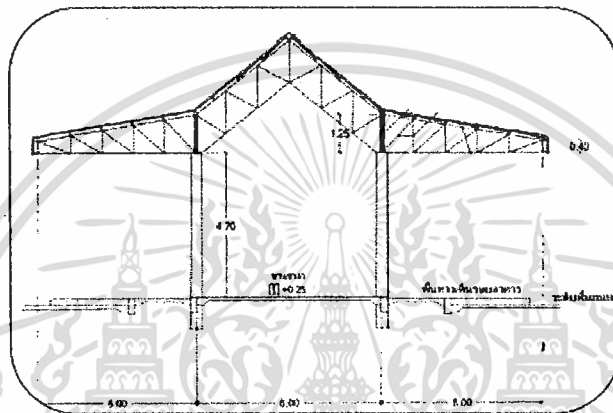
Time Saver Standard (1990) ได้กำหนด พื้นที่ห้องฝากของและสัมภาระควรมีขนาด  $4.5 \text{ m}^2/1$  ช่องจอด

#### 2.2.4.11 ช่องจอดรถโดยสารในสถานีขนส่ง

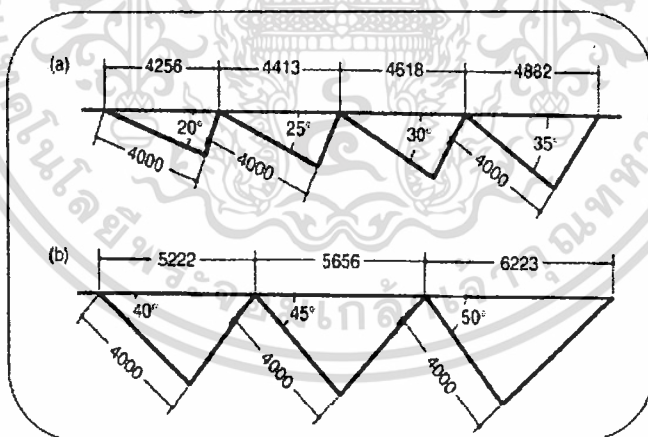
ช่องจอดรถโดยสารในบริเวณอาคารสถานีขนส่งมี 2 ประเภท คือ ช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารและช่องจอดรถโดยสารระยะยาว ซึ่งช่องจอดทั้ง 2 ประเภทจะไม่แตกต่างกันมากนักในด้านกายภาพ คือ ในด้านความกว้างและความยาว คือ  $3.5 \times 12$  เมตร เป็นอย่างน้อย แต่สำหรับช่องจอดรับ-ส่งซึ่งจะอยู่ติดกับอาคารสถานีขนส่งจะมีเรื่องความสูงของหลังคาสถานีขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้องจึงต้องก่อสร้างหลังคาให้สูงกว่าความสูงของรถโดยสาร โดยทั่วไปแล้วคือ ให้หลังคามีความสูงมากกว่า 4.5 เมตร ขนาดของช่องจอดตามรูปที่ 2.8 แสดงขนาดความกว้างของช่องจอดรถโดยสารขนาดกว้าง 3.50 เมตร และยาว 12.0 เมตร และรูปที่ 2.9 และขนาดความสูงของหลังคาสถานีควรมีความสูงไม่น้อยกว่า 4.5 เมตร ในการจัดช่องจอดรถสถานีขนส่ง จะต้องทำการตีเส้นข้างเพื่อแสดงช่องจอดโดยตีเป็นเส้นที่บความยาว 12 เมตร โดยทั่วไปแล้วช่องจอดจะทำมุม 45 องศา กับอาคารสถานีขนส่ง เพื่อให้ง่ายต่อการก่อสร้าง และการปรับเปลี่ยนการใช้งานในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทิศการจราจร โดยสามารถกำหนดให้ช่องจอดทำมุมอื่นๆ กับอาคารได้ โดยทำมุมอยู่ในช่วง 20 ถึง 50 องศา ตามตัวอย่างในรูปที่ 2.10



รูปที่ 2.8 แสดงขนาดมาตรฐานของช่องจอด



รูปที่ 2.9 แสดงขนาดมาตรฐานของหลังคาช่องจอด

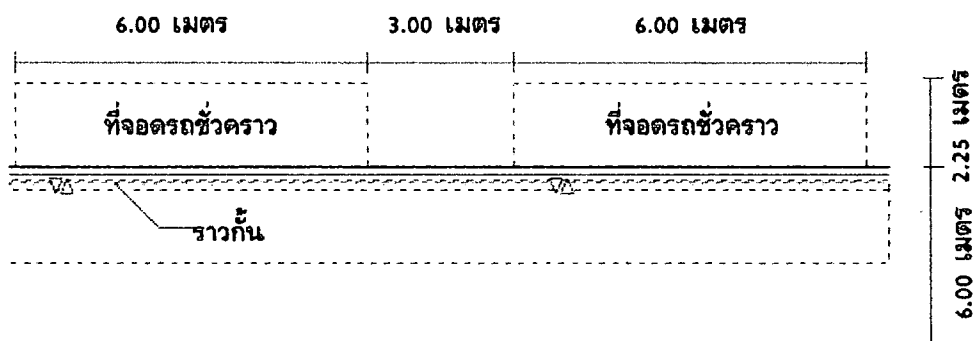


รูปที่ 2.10 แสดงขนาดของช่องจอดรถเมื่อทำมุมต่างๆ กับอาคารสถานีขนส่ง

2.2.4.12 ที่จอดรถรับ-ส่งแล้วจร (Kiss-and-Ride)

Station Plaza Planning Guideline (2005) ได้แนะนำว่า ที่จอดรถรับ-ส่งแล้วจร ควรมีการออกแบบพื้นที่ให้เพียงพอ สามารถเข้า-ออกได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ความกว้างของช่องจอดควรมีขนาดกว้าง 2.25 เมตร ยาว 6.00 เมตร และระยะห่างระหว่างช่องจอดควรมีขนาด 3.00 เมตร โดยรายละเอียดดังรูปที่ 2.11

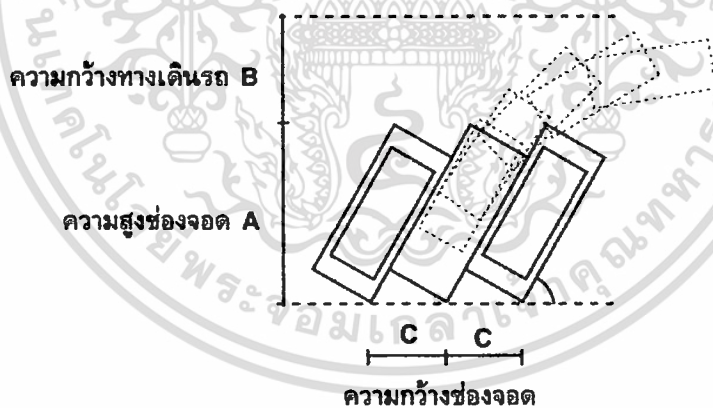
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.11 แสดงที่จอดรถรับ-ส่งแล้วจร

#### 2.2.4.13 ที่จอดรถ (Parking Lots)

Station Plaza Planning Guideline (2005) ได้กำหนดว่า การกำหนดปริมาณของที่จอดรถส่วนบุคคล ควรคำนึงถึงปริมาณผู้โดยสารที่ใช้งานและพื้นที่ของสถานี โดยคำนึงถึงที่จอดรถโดยสารเป็นลำดับแรกหากมีพื้นที่เหลือจึงนำมาใช้เป็นพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล โดยทั่วไปลักษณะของที่จอดรถยนต์มี 2 ลักษณะคือ ช่องจอดที่ทำมุมฉากกับทางเดินรถและช่องจอดที่ทำมุมในองศาต่างๆ กับทางเดินรถ ซึ่งรูปแบบการเข้าจอดแต่ละแบบนี้มีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.12 ส่วนขนาดของที่จอดรถ ได้กำหนดขนาดของที่จอดรถในสถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.13



รูปที่ 2.12 แสดงองค์ประกอบของช่องจอดรถยนต์ส่วนบุคคล

#### ตารางที่ 2.9 แสดงขนาดของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลตามองศาการจอด

รูปแบบของช่องจอด	ความสูง(A) (เมตร)	ความกว้างทางเดินรถ(B) (เมตร)	ความกว้าง(C) (เมตร)	พื้นที่ (ตารางเมตร)
ที่จอดตั้งฉากกับทางเดินรถ	6.0	6.0	2.5	30.0
ที่จอดทำมุม 60 องศา	5.4	3.6	2.7	36.7
ที่จอดทำมุม 45 องศา	6.0	3.0	2.9	39.0

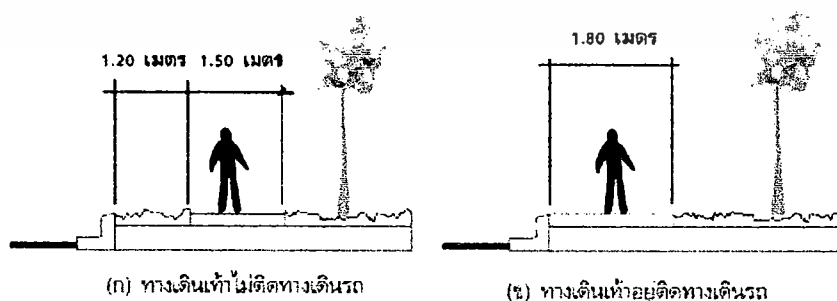
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นว่าเป็นประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 2.2.4.14 ทางเดินภายนอกอาคารสถานี

Transit Capacity and Quality of Service Manual (1999) ระบุว่า สามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ระดับการให้บริการ (Level of Service : LOS) เช่นเดียวกับชานชลา โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.10 ทางเท้าถูกออกแบบเพื่อแยกการเดินออกจากทางเดินรถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัย ทางเดินเท้าภายนอกอาคารมีองค์ประกอบของรถยนต์เป็นตัวกำหนดที่สำคัญ คือ หากทางเดินเท้าอยู่ติดกับถนนควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.80 เมตร แต่หากมีสิ่งป้องกัน เช่น แนวต้นไม้ การออกแบบจะใช้มาตรฐานเดียวกับทางเดินในอาคาร โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2.13

ตารางที่ 2.10 แสดงระดับการให้บริการของชานชลา

ระดับการให้บริการ (LOS)	พื้นที่เฉลี่ยของผู้โดยสาร (ตร.ม. ต่อคน)	ระยะห่างระหว่างผู้โดยสาร (เมตร)	คำบรรยาย
A	$\geq 1.2$	$\leq 1.2$	การขึ้นรถและการเดินไปมาเป็นไปได้อย่างอิสระโดยไม่รบกวนผู้โดยสารคนอื่น ๆ
B	$\geq 0.9-1.2$	$\leq 1.1-1.2$	การขึ้นรถมีการกีดขวางกันเล็กน้อยและการเดินไปมาโดยอาจรบกวนผู้โดยสารคนอื่น ๆ ได้บ้าง
C	$\geq 0.7-0.9$	$\leq 0.9-1.1$	การขึ้นรถมีการกีดขวางการเดินไปมาพอควร แต่ความหนาแน่นผู้โดยสารยังอยู่ในช่วงที่รับได้
D	$\geq 0.3-0.7$	$\leq 0.6-0.9$	การขึ้นรถมีความแออัดพอสมควร การเดินไปมาเป็นไปได้อย่างลำบาก
E	$\geq 0.2-0.3$	$\leq 0.6$	การขึ้นรถมีความแออัดมาก การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้หากไม่ถูกตัวกัน
F	$\leq 0.2$	-	ผู้โดยสารเกือบทุกคนต้องยืนติดกัน การเดินไปมาเป็นไปไม่ได้เลย



รูปที่ 2.13 แสดงทางเดินเท้าภายนอกอาคารสถานีขนส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานีขนส่ง

ในส่วนนี้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับอาคารสถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยต่างๆ ซึ่งสามารถนำการวิจัยดังกล่าวมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้

ชุมพร มูรพันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางในการออกแบบและวางผังอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของพื้นที่กับความพึงพอใจไม่สามารถนำมาอ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ สาเหตุสำคัญเกิดจากตัวผู้โดยสารมีความรีบร้อนและความแตกต่างกันของภูมิหลัง รวมทั้งปริมาณผู้โดยสารที่มีไม่มากพอที่จะทำให้เกิดจุดวิกฤตด้านความหนาแน่นของคนต่อพื้นที่ อีกประการหนึ่งเกิดจากความแตกต่างของความหนาแน่นของเที่ยวบินในแต่ละท่าอากาศยานและรูปร่างของพื้นที่ ในด้านการวิเคราะห์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอุปกรณ์อำนวยความสะดวกกับความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีจำนวนแตกต่างกันและรูปร่างแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแต่การนำไปใช้ต้องพิจารณาบริบทด้านความแตกต่างของความหนาแน่นของเที่ยวบินในแต่ละท่าอากาศยานด้วย

สุติสา พิษณุเลิศชาญ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การบริหารงานของ กรมการขนส่งทางบก บริษัทขนส่ง จำกัด เทศบาลและเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ในการบริหารงานสถานีขนส่งผู้โดยสารของหน่วยงาน 4 หน่วยงาน การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารสูง โดยที่ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 หน่วย ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีหน่วยงานบริหารสถานีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีแตกต่างกันทุกๆ ด้าน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99 %

ภัทรชัย อยู่เพ็ญยศ (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่บริหารโดยกรมการขนส่งทางบก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด

จากการรวบรวมการศึกษาเกี่ยวกับสถานีขนส่ง สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่เพื่อสร้างเป็นขอบเขตการพัฒนางานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ งานวิจัยเน้นในด้านคมนาคมขนส่งมากกว่าการออกแบบ โดยเน้นพฤติกรรมการเดินทาง ซึ่งต้องการเพียงความพึงพอใจในลักษณะทางกายภาพและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายใน ภายนอกและบริการ เพื่อดูความสามารถในการรองรับมากกว่าการจัดวางตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย

■ งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งยังไม่มีมาตรฐานในการจัดสถานีโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงต้องมีการนำมาตรฐานของสถานีขนส่งมา เปรียบเทียบกับการให้บริการอาคารสถานีในด้านมิติภายใน ภายนอกและการบริการที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน

■ งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มรายละเอียดที่เกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งน่าจะทำให้มีความสมบูรณ์ของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น

## 2.3 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการสถานีขนส่งและรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสถานีขนส่งและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับใช้ใน งานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบการบริการในด้านต่างๆ และวิธีการในการ ดำเนินการปรับปรุง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.3.1 แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีขนส่ง

ในส่วนนี้กล่าวถึงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงสถานีขนส่ง เพื่อให้เข้าใจแนวทาง และวิธีการสำหรับปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารสำหรับตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับภารกิจในความ รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานสถานีขนส่งผู้โดยสารซึ่งเป็นแนวทาง ในการบริหารงานสถานีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสถานี โดยมีรายละเอียดดังตารางที่

2.11

ตารางที่ 2.11 แสดงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพภายในสถานีขนส่ง

ภายในอาคารสถานี	วิธีดำเนินการ
1. การบริหารช่องจอดรถรับ - ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดสรรช่องจอดให้เพียงพอและติดป้ายแสดงในแต่ละช่องจอด</li> <li>2. แจ้งรายละเอียดการกำหนดช่องจอดให้ผู้ประกอบการและผู้ใช้ทราบ</li> <li>3. การกำหนดเวลาเข้า - ออกสถานีขนส่งของรถแต่ละเส้นทาง</li> <li>4. ติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ เครื่องหมายจราจรที่ช่องขนานuala</li> </ol>
2. การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดหลักเกณฑ์และแจ้งรายละเอียดระยะเวลาในการจอด อย่างทั่วถึง</li> <li>2. มีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน</li> <li>3. จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก</li> <li>4. ประชาสัมพันธ์และติดตั้งป้ายแนะนำ</li> </ol>
3. การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดสรรพื้นที่จำหน่ายตั๋วอย่างเพียงพอและติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน</li> <li>2. จัดให้มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารและรายละเอียดเส้นทางทำให้บริการของแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน</li> </ol>
4. การจัดระบบการจราจรภายในสถานี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตั้งป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจรตามมาตรฐานให้ชัดเจน และเหมาะสม</li> </ol>
5. การรักษาความสะอาดบริเวณสถานี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดให้มีการรักษาความสะอาด ปรับปรุงภูมิทัศน์และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่งให้มีความสะอาดสวยงามตลอดเวลาโดยดำเนินการเองหรือจ้างเหมาให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการ</li> </ol>
6. การรักษาความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีตลอดเวลา โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอหรือดำเนินการจ้างเหมาออกชน</li> <li>2. ติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น</li> <li>3. ใช้นโยบายอื่น เช่น ผู้ที่มีตัวเท่านั้นที่เข้าขนานualaได้</li> </ol>
7. การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษาและการประชาสัมพันธ์</li> <li>2. จัดให้มีระบบประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย</li> </ol>
8. การติดตั้งป้ายโฆษณา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีป้ายที่มีความชัดเจนและเหมาะสม</li> <li>2. พิจารณถึงความมั่นคง เป็นระเบียบและความปลอดภัยของประชาชน</li> </ol>
9. การจัดให้มีบริการห้องสุขา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีการดูแล บำรุงรักษาห้องสุขา วัสดุอุปกรณ์ ให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีสภาพใช้การได้ดีตลอดเวลา</li> <li>2. จัดให้มีห้องสุขาสำหรับคนพิการตามมาตรฐาน</li> </ol>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ภายในอาคารสถานี	วิธีดำเนินการ
10. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม</li> <li>2. ราคาสินค้าที่นำมาจำหน่ายต้องไม่เกินกว่าราคาที่จำหน่ายในท้องตลาดทั่วไปและติดป้ายแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน</li> <li>3. จัดหาสถานที่จำหน่ายสินค้าภายในอาคารสถานีขนส่งอย่างเหมาะสม</li> </ol>
11. การจัดให้มีบริการรับฝากของ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยติดป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน</li> <li>2. กำหนดอัตราค่าบริการรับฝากของ และติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน</li> <li>3. จัดพื้นที่สำหรับเป็นจุดรับฝากของที่เหมาะสมและเพียงพอ</li> <li>4. กำหนดค่าทดแทนในกรณีทรัพย์สินที่รับฝากสูญหายในอัตราที่เหมาะสม</li> </ol>
12. การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดประเภทรถที่จะอนุญาตให้เข้ามาให้บริการที่สถานีขนส่ง เช่น รถแท็กซี่ รถสามล้อรับจ้าง เป็นต้น</li> <li>2. จัดสรรสถานที่จอดสำหรับรถที่ให้บริการเพื่อประชาชนสามารถใช้บริการได้โดยสะดวกและปลอดภัย</li> <li>3. ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการของรถแต่ละประเภทอย่างชัดเจน</li> </ol>
13. การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดจุดขอรับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความปลอดภัย</li> <li>2. กำหนดอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรมและติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน</li> <li>3. จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก โดยติดป้ายชื่อชัดเจน</li> </ol>
14. การดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูแลบำรุงรักษา ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารและบริเวณโดยรอบ ให้สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัย</li> <li>2. จัดหา เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ</li> </ol>

## 2.3.2 แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ Management Toolkit for Small Urban and Rural Transit Operators (1999) โดยรายละเอียดกล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามปัจจัยต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.12

ตารางที่ 2.12 แสดงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ	วิธีดำเนินการ
1. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนากระบวนการบำรุงรักษาและจัดสัดส่วนรถสำรองให้เหมาะสมกับความต้องการ</li> <li>พัฒนากระบวนการจ้างพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ควบคุมอบรมพนักงานขับรถและพนักงานทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>การพัฒนากระบวนการดำเนินการที่เหมาะสม</li> <li>การออกแบบหรือวางแผนการบริการ</li> <li>การพัฒนาการสื่อสารทั้งในองค์กรและลูกค้า</li> </ol>
2. ความมั่นคงและปลอดภัยในการใช้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ศึกษาวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินการ</li> <li>ศึกษาวิธีการในการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ</li> <li>ศึกษาวิธีการที่กระตุ้นการปรับปรุงด้านการจ้างพนักงาน และการฝึกอบรมในด้านความมั่นคงและปลอดภัย</li> <li>นโยบายในการดำเนินการหรือนโยบายด้านความปลอดภัย</li> </ol>
3. ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึงบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ความสะดวกในการกำหนดเส้นทางและตารางเวลาที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>กำหนดนโยบายการสำรองที่นั่งและตารางเวลาที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร</li> <li>พัฒนาการให้ข้อมูลที่โปร่งใสแก่ผู้โดยสาร</li> <li>พัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อลูกค้า</li> <li>สร้างกระบวนการวางแผนซึ่งส่งผลดีต่อลูกค้า</li> <li>การฝึกอบรมพนักงานและพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ</li> </ol>
4. ความสบายในการเดินทางและความสะอาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>ศึกษาวิธีการในการบำรุงรักษารถและการทำความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>การศึกษวิธีการในการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะที่เหมาะสม ซึ่งทำให้ผู้โดยสารสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย</li> <li>พฤติกรรมและการแต่งกายของพนักงานต้องเหมาะสม</li> <li>กระบวนการวางแผนด้านความสบายและความสะอาด</li> <li>นโยบายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เหมาะสม</li> </ol>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ	วิธีดำเนินการ
5. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าไปหยิบได้สะดวกและมีตำแหน่งที่ตั้งที่เหมาะสม</li> <li>2. จัดเตรียมข้อมูลผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี ITS</li> <li>3. การใช้โครงสร้างทางคำโดยสารที่สามารถเข้าใจง่ายและวิธีการในการเก็บค่าโดยสารที่รวดเร็วและปลอดภัย</li> <li>4. ฝึกอบรมพนักงานด้านการสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>5. ติดตั้งป้ายสัญญาณที่ชัดเจน</li> </ol>
6. ความสามารถในการจัดการด้านการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การออกแบบโครงสร้างค่าโดยสารควรพิจารณาความสามารถที่หลากหลายของการจ่ายค่าโดยสาร</li> <li>2. การใช้สื่อในการเก็บค่าโดยสารที่เหมาะสมกับลูกค้า</li> <li>3. การจัดเตรียมการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสาร</li> <li>4. มีการปฏิบัติการด้านการจัดการทางการเงินที่ดี</li> </ol>
7. การเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาวิธีการในด้านการตลาดและข้อมูลสาธารณะ</li> <li>2. ศึกษาวิธีการในการจัดการทรัพยากรบุคคล</li> <li>3. กระบวนการในการดำเนินการ</li> </ol>

โดยในการศึกษานี้ได้นำวิธีการจาก พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และ Management Toolkit for Small Urban and Rural Transit Operators - Report 54 มาประยุกต์ใช้ในการสร้างเป็นตัวแปรเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเทศบาลนครหาดใหญ่ได้ต่อไป

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง เพื่อให้ทราบพฤติกรรมในการเดินทางของประชาชนจากต้นทางสู่ปลายทาง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง รูปแบบการเดินทางของประชากรและความต้องการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 2.4.1 ความหมายของการเดินทาง

การเดินทาง หมายถึง การเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทาง (Origin) ไปยังอีกจุดหนึ่งซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ด้วยวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการเดินทางออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ภราดร แซ่มสู่น (2548)

- 1) การเดินทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน (Home Based Work : HBW)
- 2) การเดินทางระหว่างบ้านกับโรงเรียน (Home Based School : HBS)
- 3) การเดินทางระหว่างบ้านกับที่อื่น ๆ (Home Based Other : HBO)
- 4) การเดินทางที่ไม่สัมพันธ์กับบ้าน (None Home Based : NHB)

โดย นริสา พิษยวรุณะ (2539) ได้กล่าวว่า การเดินทางจะเกิดขึ้นได้นั้นมีปัจจัยร่วมกัน 3 อย่าง คือ

- 1) การดำเนินชีวิตประจำวันที่เป็นที่จำเป็นต้องประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม
- 2) กิจกรรมเหล่านั้นไม่สามารถดำเนินการได้ในที่เดียวกัน จำเป็นต้องมีการเดินทางเพื่อประกอบกิจกรรมในที่ต่าง ๆ
- 3) ความพึงพอใจหรือประโยชน์ที่ได้จากการประกอบกิจกรรมมีค่าสูงกว่าความยากลำบากที่เกิดขึ้นจากการเดินทางเพื่อไปประกอบกิจกรรม

#### 2.4.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

Wheeler (1972) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการเดินทาง คือ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยวัตถุประสงค์ในการเดินทางมี 2 แบบ คือ 1) วัตถุประสงค์เดี่ยว (Single purpose trip) ที่มักจะเกิดจากรูปแบบที่ตั้งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กระจุกกระจาย และ 2) หลายวัตถุประสงค์ (Multiple purpose trip) ที่มักจะเกิดในย่านที่รวมกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายอย่างเข้าด้วยกัน โดย ภราดร แซ่มสู่น (2548) ได้แบ่งประเภทรูปแบบการเดินทาง โดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

1) การเดินทางเพื่อไปทำงาน รูปแบบการเดินทางแบบนี้มีลักษณะสม่ำเสมอว่าการเดินทางประเภทอื่นปัจจุบันการเดินทางเพื่อไปทำงานจะมีลักษณะกระจายกว่าแต่ก่อน ทั้งด้านจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางสามารถแบ่งย่อยได้ 4 ประเภท ดังนี้

■ การเดินทางที่จุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางอยู่ในตัวเมือง ผู้เดินทางไปทำงานอาศัยอยู่ในเขตใกล้ใจกลางเมืองแล้วเดินทางไปทำงานยังแหล่งงานที่อยู่ในเขตเมือง โดยการเดินทางมักใช้ระบบขนส่งมวลชน

■ การเดินทางที่จุดเริ่มต้นอยู่ในชานเมือง แต่จุดหมายปลายทางอยู่ในตัวเมือง จุดหมายปลายทางมักเป็นบริเวณ CBD โดยการเดินทางอาจเดินทางโดยรถยนต์มาตามทางด่วนหรือถนนสายหลักที่พุ่งเข้าสู่ใจกลางเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ การเดินทางที่ทั้งจุดเริ่มต้นอยู่ในตัวเมืองและจุดหมายปลายทางอยู่ชานเมือง เป็นการเดินทางจากเขตที่อยู่อาศัยบริเวณชานเมืองไปยังแหล่งจ้างงานใกล้เคียง แต่บางครั้งอาจต้องเดินทางอ้อมเมือง พบว่าบริเวณนี้มีการให้บริการขนส่งมวลชนน้อย

■ การเดินทางที่จุดเริ่มต้นอยู่ในตัวเมือง แต่จุดหมายปลายทางอยู่ชานเมือง มีจุดเริ่มต้นในเขตใจกลางเมืองหรือใกล้ใจกลางเมือง และมีจุดหมายปลายทางที่สิ้นสุดในเขตรอบนอกเมือง ถือเป็นการเดินทางแบบย้อนกลับ มักไม่ค่อยได้รับการบริการอย่างพอเพียงจากเส้นทางที่มีในเมือง

2) การเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อการทำงาน สามารถจำแนกรูปแบบการเดินทางประเภทนี้ได้ 3 แบบ คือ

■ การเดินทางด้านสังคม คือ การเดินทางไปเยี่ยมเยียนเพื่อนฝูง การเดินทางติดต่อกลับเพื่อนบ้าน และการเดินทางไปเยี่ยมเยียนญาติ

■ การเดินทางไปซื้อสินค้า การเดินทางประเภทนี้ขึ้นอยู่กับ การกระจายของร้านค้าประเภทสินค้าที่จะซื้อ พบว่า การเดินทางประเภทนี้สัมพันธ์กับระยะทางมาก

■ การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางมักเป็นในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงเทศกาล โดยระยะทางการเดินทางขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจ

#### 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทาง

ภราดร แซ่ม่วน (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน แบ่งประเด็นหลักๆ คือ

1) ปัจจัยด้านผังเมืองและการใช้ประโยชน์ของที่ดิน การใช้ประโยชน์จากที่ดินหรือการจัดวางตำแหน่งของสถานที่ต่างๆ ในแต่ละเมืองที่แตกต่างกัน จะมีผลกับความต้องการในการเดินทาง ถ้าทุกกิจกรรมสามารถจัดทำได้ในบริเวณเดียวกัน การเดินทางก็จะมีลักษณะเป็นการเดินทางระยะสั้นและใช้เวลาเดินทางน้อย แต่ถ้าสถานที่ต่างๆ เช่น ที่เรียน ที่ทำงาน และที่อยู่อาศัยที่อยู่ห่างไกลกันนั้น ก็จะทำให้การเดินทางไกลและใช้เวลามากขึ้นด้วย

2) ลักษณะของผู้เดินทาง เมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทาง พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบขนส่งมวลชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และจำนวนรถยนต์ที่มีอยู่ในครอบครอง

3) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันนั้นมีผลกับสัดส่วนการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน เช่น ในโครงการพัฒนารูปแบบจำลองและระบบฐานข้อมูลจราจร โดยสำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก เมื่อปี พ.ศ. 2538 พบว่า การเดินทางประเภทระหว่างบ้านกับโรงเรียน มีแนวโน้มที่จะใช้ระบบขนส่งมวลชนมากกว่าการเดินทางประเภทอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) ปัจจัยด้านการบริการจะสะท้อนทัศนคติของผู้ใช้ระบบขนส่งมวลชนที่มีต่อการบริการของระบบขนส่งมวลชนมีการวัดอิทธิพลจากปัจจัยด้านการบริการ 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ค่าความยืดหยุ่นและการสำรวจทัศนคติ โดยประเด็นที่ทำการสำรวจทัศนคติของผู้เดินทาง ได้แก่ ค่าโดยสาร เวลาในการเดินทาง ความถี่ในการให้บริการและช่วงห่างของการปล่อยรถ ระยะทางของการบริการ ความสะดวกสบาย ความเชื่อถือได้ของการบริการ และความปลอดภัย

นอกจากนี้ Parida et al (1992) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางของผู้เดินทางระหว่างเมืองและชานเมือง โดยแบ่งเป็นปัจจัยทางลักษณะประชากร ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา และปัจจัยด้านระบบขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยทางลักษณะประชากร ประกอบด้วย 1) อายุ เพศ เผ่าพันธุ์ และระดับการศึกษา 2) ความเป็นเจ้าของรถ รายได้ และขนาดครัวเรือน 3) จุดประสงค์ และการได้มาซึ่งรถยนต์สำหรับการเดินทาง 4) เวลาในการเดินทาง ความถี่ และความรวดเร็วของระบบขนส่ง 5) การใช้ที่ดิน และการกระจายตัวของประชากร และ 6) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศ

ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ประกอบด้วย 1) ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึก และบทบาทของแต่ละบุคคล 2) ความต้องการ ทรัพย์สินสมบัติ กิจกรรม ถ้าดับศักดิ์ และวิถีของครัวเรือน และ 3) ความสบาย ความสะดวก และความเชื่อมั่นของระบบขนส่ง

#### ปัจจัยด้านระบบขนส่ง

ความจุ ความเร็ว และการเลือกเส้นทาง ซึ่งเป็นคุณสมบัติของระบบขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางแต่ละประเภท โดยการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สามารถวัดจากคุณสมบัติในด้านเวลา ความน่าเชื่อถือ เวลานอกยานพาหนะ ค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบาย ความรู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอาชญากรรมและรายได้

#### 2.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง

Vukan R.Vuchic (1997) ได้กล่าวถึง ข้อคำนึงการพิจารณาการเปรียบเทียบและการเลือกรูปแบบการเดินทาง ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความสามารถในการให้บริการ(Availability) เพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้ในระบบขนส่ง จำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหา 2 เรื่อง คือ ตำแหน่ง (Location) ของสถานีและความถี่ของการให้บริการ (Frequency of service) เพื่อให้ผู้โดยสารใช้บริการได้สะดวกจะต้องมีสถานีอยู่ใกล้และมีความถี่ในการให้บริการสูง แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่ายจึงจำเป็นต้องกำหนดตำแหน่งและความถี่ในการให้บริการให้เหมาะสม โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ไกลสถานีอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีระบบ

Feeder เพื่อให้ผู้ใช้บริการเดินทางมาสู่สถานีได้ซึ่งการจัดให้มีระบบโครงข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่และความถี่ในการบริการที่แน่นอนจะทำให้ปริมาณความต้องการใช้ระบบขนส่งมวลชนสูงขึ้น

2) ความตรงต่อเวลา (Punctuality) ความล่าช้า (Delay) ของการให้บริการทำให้ไม่เดินทางได้ตามเวลาที่กำหนดไว้มีผลจากหลายสาเหตุ เช่น การจราจรติดขัด รถเสีย สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย โดยเฉพาะปัญหาจราจรติดขัด อาจจะไม่พอใจโดยให้สิทธิพิเศษหรือแยกเส้นทางขบวนออกจากระบบจราจรในท้องถิ่น

3) ความรวดเร็วหรือเวลาในการเดินทาง (Speed/travel time) เวลาที่ใช้เดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทาง (Door – to door speed) นั้นประกอบด้วย 5 ส่วนคือ เวลาในการเดินทางมายังจุดรถรับบริการ (Access time) เวลาในการรอรับบริการ (Waiting time) เวลาในการเดินทาง (Travel time) เวลาในการเปลี่ยนพาหนะ (Transfer time) และเวลาในการออกจากระบบขนส่งไปยังที่หมาย (Departure time) ผู้โดยสารมีความรู้สึกต่อเวลาในแต่ละส่วนแตกต่างกันไปไม่เท่ากัน

4) ค่าใช้จ่ายที่เกิดกับผู้ใช้บริการ (User cost) เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับผู้เดินทาง ค่าใช้จ่ายนั้นนอกจากจะพิจารณาถึงค่าโดยสารแล้วยังรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ผู้เดินทางถูกใช้ไปในการเข้าใช้ระบบขนส่งด้วย

5) ความสบาย (Comfort) ความสบายจัดเป็นปัจจัยด้านคุณภาพซึ่งยากในการระบุให้แน่ชัดแต่ก็มีปัจจัยที่สำคัญที่ต้องพิจารณา เช่น การมีที่นั่งเพียงพอ การขยับที่ได้คุณภาพ เบาะนั่งสบายทางขึ้นลงพาหนะ ความกว้างของทางเดิน การมีเครื่องปรับอากาศ ระดับความดังของเสียงและความความเป็นส่วนตัวในการเดินทาง เป็นต้น

6) ความสะดวก (Convenience) ความสะดวกจัดเป็นปัจจัยทางด้านคุณภาพ เช่นเดียวกับความสบาย แต่จะแตกต่างกันตรงที่ความสบายเป็นสิ่งที่ได้รับจากการใช้ยานพาหนะ แต่ความสะดวกนั้นจะเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการใช้บริการระบบขนส่งทั้งระบบซึ่งมีความสำคัญมากในการประเมินด้านคุณภาพ สิ่งที่ต้องพิจารณา เช่น การต่อรถหลายต่อ การให้บริการทุกช่วงเวลา ความเพียงพอของระบบ ใกล้เคียงที่จอดรถ เป็นต้น

7) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) ความปลอดภัยของผู้โดยสารนั้นในแง่การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุสำคัญที่สุด แต่การคุ้มครองผู้โดยสารจากการเกิดอาชญากรรมต่างๆ ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ซึ่งปกติจะทำการวัดการรักษาความปลอดภัยได้จากจำนวนสถิติของการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมในระบบนั้น

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งเป็นวิธีการหลักในการศึกษารั้งนี้ พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงเกี่ยวกับรายละเอียดความสำคัญของการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ใช้อาคารและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้อาคาร โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (2) ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีขนส่งและ (3) ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบขนส่งสาธารณะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.5.1 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นคุณูณ์สำคัญในการสะท้อนทัศนคติและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เหล่านั้น ปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการขนส่งและอุตสาหกรรมบริการเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเพื่อจะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายหลัก คือ การรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด รักษากลุ่มลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้ารายใหม่ Transportation Research Board (1999)ซึ่งกล่าวสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ Transit Capacity and Quality of Service Manual (2003) โดยได้กล่าวว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Surveys) สามารถช่วยผู้ดำเนินการระบบขนส่งมวลชนในการเข้าใจถึงปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการบริการ รวมทั้งวัดระดับความสำเร็จในการดำเนินการในอดีตได้ ซึ่งประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ คือ 1)ลดค่าใช้จ่ายทางการตลาด 2)ลดการสูญเสียกลุ่มลูกค้าเดิม 3)ตระหนักถึงความต้องการคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันของผู้บริโภค 4)แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการขององค์กร 5)การสื่อสารที่มีความเข้าใจตรงกันระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค (Transportation research board, 1999)

วิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการถือว่าเป็นหัวใจหลักเนื่องจากเป็นตัวประเมินความสำเร็จของการบริการและทำให้ทราบ Demand เพิ่มขึ้น กล่าวคือ หากเราสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการขนส่งสาธารณะนั้นได้แล้ว เราจะสามารถรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีและเราจะทราบถึงจุดสมดุลและสามารถจัดการระบบได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ข้อดีของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ สามารถชี้ให้เห็นว่าปัจจัยในด้าน

คุณภาพการบริการใดที่มีความสำคัญที่สุดต่อลูกค้าและไม่ใช่เพียงแต่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ยังบอกถึงระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย

## 2.5.2 ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีขนส่ง

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรด้านความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีขนส่ง เพื่อให้เข้าใจถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภัทรชัย อยู่เพ็ญ (2535) และ สุจิตา พิษณุเลิศชาญ (2546) ได้สรุปตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของสถานีขนส่ง ซึ่งมีทั้งหมด 7 ตัวแปร คือ (1) ความสะดวก (2) ความปลอดภัย (3) ความสะอาด (4) ระเบียบการเดินรถ (5) ข้อมูลประชาสัมพันธ์ (6) ผู้ให้บริการและ (7) บริการอื่นๆ

ชวัลนุช วรคชิน (2540) สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยว ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทางการบริการ (2) ปัจจัยด้านราคาในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ปัจจัยด้านสถานที่ ความสามารถ ทักษะ มนุษย์สัมพันธ์ ความเชื่อมั่น การให้บริการ จิตสำนึก ความรอบรู้ (4) ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสารและ (5) ปัจจัยด้านเครือข่ายการขนส่ง

TCRP report 47 (TRB.1999) สรุปตัวอย่างของตัวแปรด้านการบริการขนส่ง รวมถึงการบริการด้านสถานีขนส่งซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเพื่อปรับใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.13

### ตารางที่ 2.13 แสดงตัวแปรด้านการบริการสถานีขนส่ง

ความสามารถในการเข้าถึงของคนพิการ	อธิบายและประกาศเมื่อมีการล่าช้า
การมีส่วนลดรายเดือน	มีโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม
การมีตารางเดินรถ	มีการบริการที่รวดเร็วและเป็นมิตร
การมีตารางเดินรถแผนที่ป้ายหยุดรถ	ระยะทางที่เหมาะสมจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ
การมีที่นั่งและหลังคาที่ป้ายหยุดรถ	สภาพทางกายภาพของสถานีและป้ายหยุดรถ
ความสะอาดของที่นั่งและหน้าต่าง	สภาพทางกายภาพของรถและโครงสร้างพื้นฐาน
ความสะอาดของสถานีป้ายหยุดรถ	ความปลอดภัยจากอาชญากรรม
มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	ป้ายชื่อที่เห็นได้ชัดเจน

นภาพร สุขเกษม (2550) ได้สรุปตัวแปรที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ดังนี้ (1) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (2) ด้านราคา (3) ด้านการจัดจำหน่าย (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (5) ด้านบุคคลหรือพนักงานผู้ให้บริการ (6) ด้านลักษณะทางกายภาพ และ (7) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.14

ตารางที่ 2.14 แสดงตัวแปรในการวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานีนขนส่ง

ผู้แต่ง	ภัทรชัย อยู่เพ็ญยศ	ชวัลนุช วรคชิน	TRB	สุลิสสา พิษญ์เลิศชาญ	นภาพร สุขเกษม
ตัวแปร	2535	2540	1999	2546	2550
ความสะดวก	○		○	○	
ความปลอดภัย	○		○	○	
ความสะอาด	○		○	○	
ระเบียบการเดินรถ/โครงข่าย	○	○	○	○	
ข้อมูลประชาสัมพันธ์	○	○	○	○	
ผู้ให้บริการ	○			○	
บริการอื่นๆ	○			○	
ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ		○			○
ด้านราคา		○			○
การจัดจำหน่าย					○
การส่งเสริมการตลาด					○
บุคลากร					○
ลักษณะทางกายภาพ/สถานที่		○	○		○
การให้บริการ					○

### 2.5.3 ตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบขนส่งสาธารณะ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้เข้าใจถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Upala and Narupiti (2007) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในกรุงเทพมหานครด้วยวิธี Stated Preference โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 7 ปัจจัย คือ 1) ค่าโดยสาร 2) เวลาในการรอ 3) ระยะทางในการเดินเท้า 4) ความสบายในรถ 5) ระยะเวลาภายในรถ 6) ความถี่ในการจอดและ 7) ความปลอดภัย

Anthony M. Pagano และ Claire E. Mcknight (1984) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการระบบขนส่งกึ่งสาธารณะสำหรับกลุ่มคนพิเศษหรือกลุ่มคนพิการ โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 8 ปัจจัย คือ 1) ความน่าเชื่อถือและการตรงต่อเวลา 2) ความสบาย 3) ความสะดวกในการจองที่นั่ง 4) การขยายบริการ 5) การเข้าถึงรถ 6) ความปลอดภัย 7) ลักษณะพฤติกรรมพนักงานขับรถ 8) การตอบสนองต่อบุคคล

พินेत्र์ พัวพัฒนกุล (2532) ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครสำหรับการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพของบริการ โดยอาศัยตัวแปรด้านคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทางซึ่งประกอบด้วย 1) ความสะดวก 2) ความปลอดภัย 3) พฤติกรรมพนักงานประจำรถ 4) สภาพรถและอุปกรณ์ดี 5) ความรวดเร็ว 6) ความสะอาดและ 7) ความสบาย

บุญรักษ์ กุณาสด (2543) ได้ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการและใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอาศัยตัวแปรด้านคุณภาพการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งประกอบด้วย 1) ค่าโดยสาร 2) ระยะเวลาในการเดินทาง 3) พฤติกรรมพนักงานประจำรถ 4) ความปลอดภัย 5) ความสะดวกสบาย 6) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ และ 7) ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.15

ตารางที่ 2.15 แสดงตัวแปรในการวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบขนส่งสาธารณะ

ผู้แต่ง	Upala and Narupiti	นิรัช พรหมพา	บุญรักษ์ ภูมาศ	พินทร์ พัวพัฒน์กุล	Anthony M. Pagano
ตัวแปร	2007	2546	2543	2532	1984
ค่าโดยสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
เวลาในการรอรถออก	<input type="radio"/>				
ระยะทางในการเดิน	<input type="radio"/>				
ความสบาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เวลาในรถ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
ความปลอดภัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
จำนวนในการจอด	<input type="radio"/>				
ความสะดวก			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเข้าถึงบริการ		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>
ความน่าเชื่อถือ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการเดินทาง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
เส้นทาง		<input type="radio"/>			
มารชาทผู้ใช้บริการบนรถ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สภาพรถ				<input type="radio"/>	
ความสะอาด				<input type="radio"/>	
การขยายบริการ					<input type="radio"/>

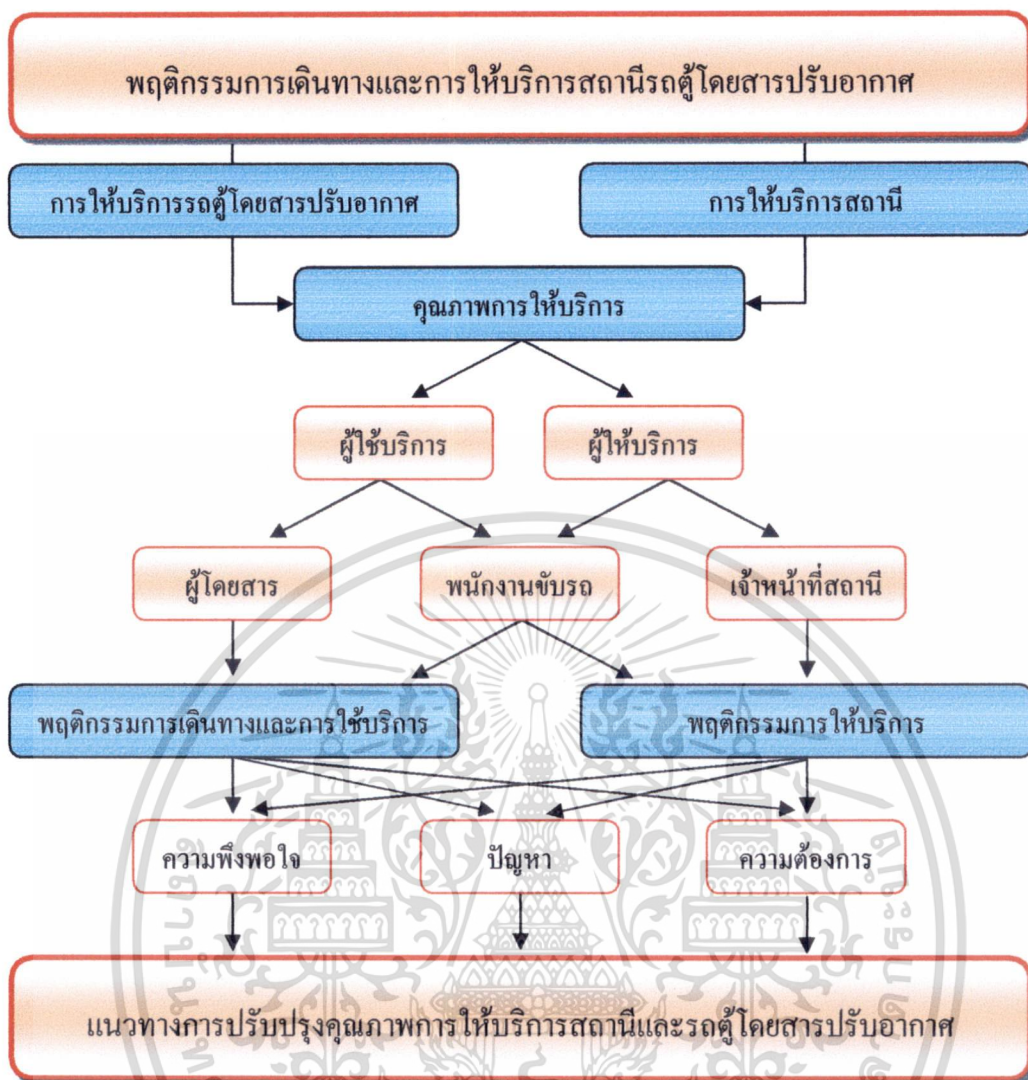
จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน สามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยสรุปออกมาเป็น 5 ปัจจัยหลัก คือ

- 1) ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม
- 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง
- 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้สถานี
- 4) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 5) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

โดยการศึกษาแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการอาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ออกเป็น 3 ส่วน คือ (1)ผู้โดยสารรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้งขาเข้าและขาออก (2)พนักงานขับรถโดยสาร (3)เจ้าหน้าที่สถานี ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเข้าใช้อาคารสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศโดยเป็นกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งการศึกษาของทั้ง 3 กลุ่มนี้จะสามารถนำไปปรับปรุงการบริการทั้งด้านอาคารสถานีและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศต่อไป

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากข้อมูลการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทั้งหมดมาประยุกต์เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวแปรในการศึกษา โดยแบ่งการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการสถานีและด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของทั้ง 2 ด้าน โดยสะท้อนจากมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงอธิบายถึงความเชื่อมโยงของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเพื่อเป็นกรอบแนวคิดดังรูปที่ 2.14



รูปที่ 2.14 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้อธิบายถึงวิธีการในการดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งเนื้อหาจะประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ ส่วนแรกจะกล่าวถึงรูปแบบของงานวิจัย ส่วนที่ 2 กล่าวถึงการเก็บข้อมูล ส่วนที่ 3 กล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 4 กล่าวถึงนิยามปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 รูปแบบงานวิจัย

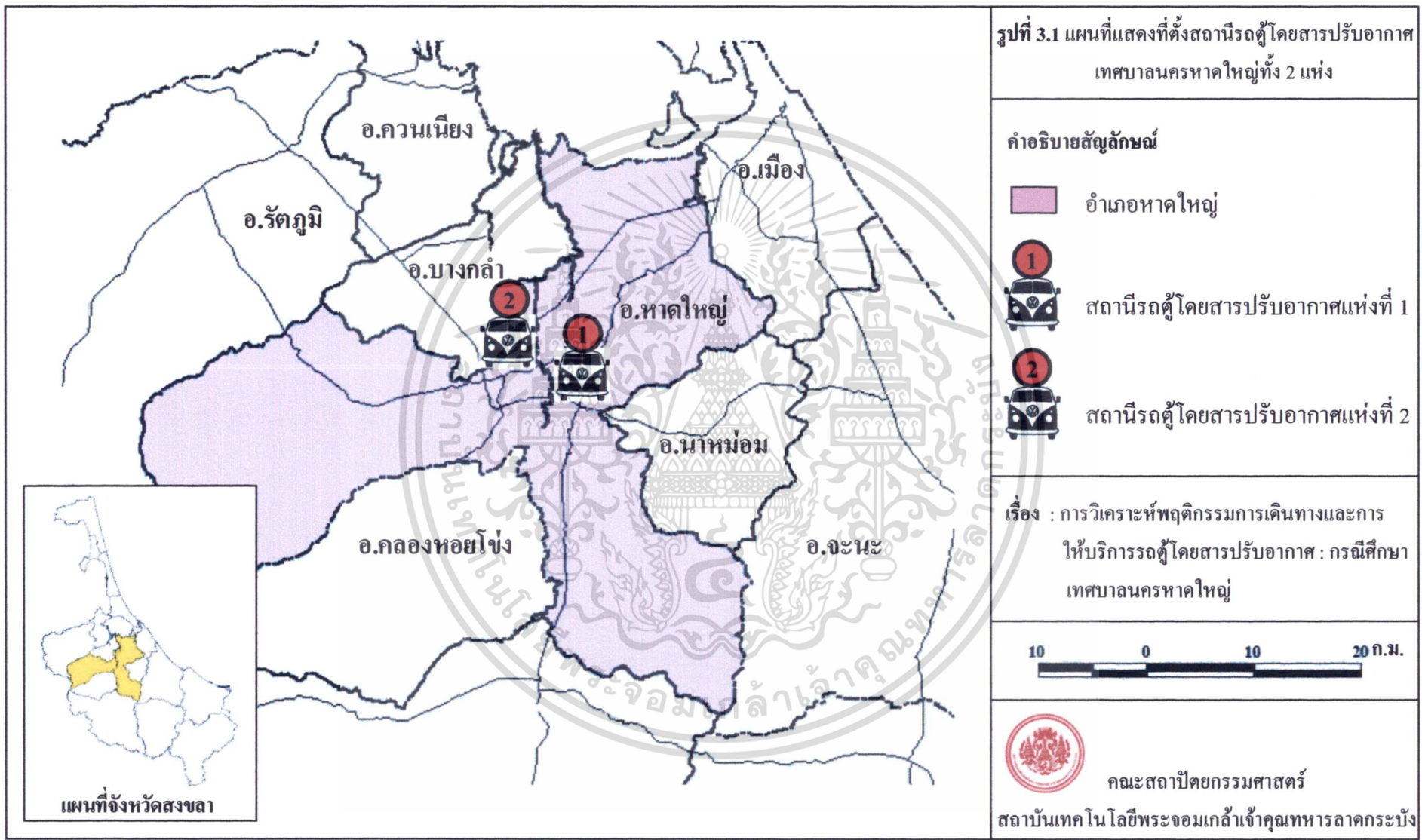
สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากใช้ข้อมูลแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้งผู้โดยสารและพนักงานขับรถในด้านการบริการด้านต่างๆ โดยเน้นการศึกษารวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผลจากการศึกษาจะนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศต่อไป

#### 3.2 การเก็บข้อมูล

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงกระบวนการในการการเก็บข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 3.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้กำหนดพื้นที่ศึกษา ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง คือ สถานีแห่งที่ 1 บริเวณสถานีขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่และสถานีแห่งที่ 2 บริเวณตลาดเกษตร ซึ่งเป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งแรกของประเทศที่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ โดยเป็นศูนย์รวมของโครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการจากหาดใหญ่สู่จังหวัดต่างๆ ในภูมิภาค ทำให้ในแต่ละปีมีประชาชนเดินทางเข้าใช้สถานีเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากพฤติกรรมการเดินทางที่หลากหลาย รวมถึงความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนในการใช้บริการทำให้เกิดความน่าสนใจในการศึกษา ภาพของพื้นที่ศึกษาแสดงไว้ในรูปที่ 3.1- 3.3



รูปที่ 3.1 แผนที่แสดงที่ตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง

- คำอธิบายสัญลักษณ์
- อำเภอหาดใหญ่
  - 1  
 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1
  - 2  
 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2

เรื่อง : การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ : กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่



คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



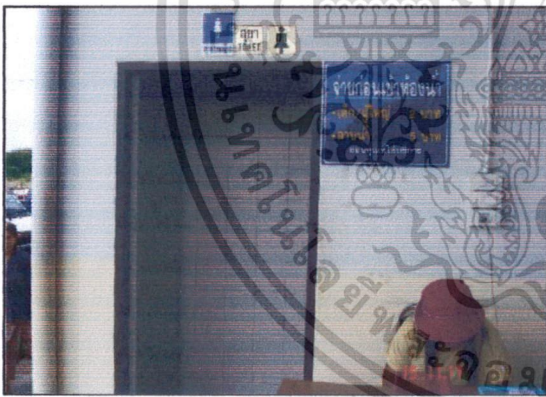
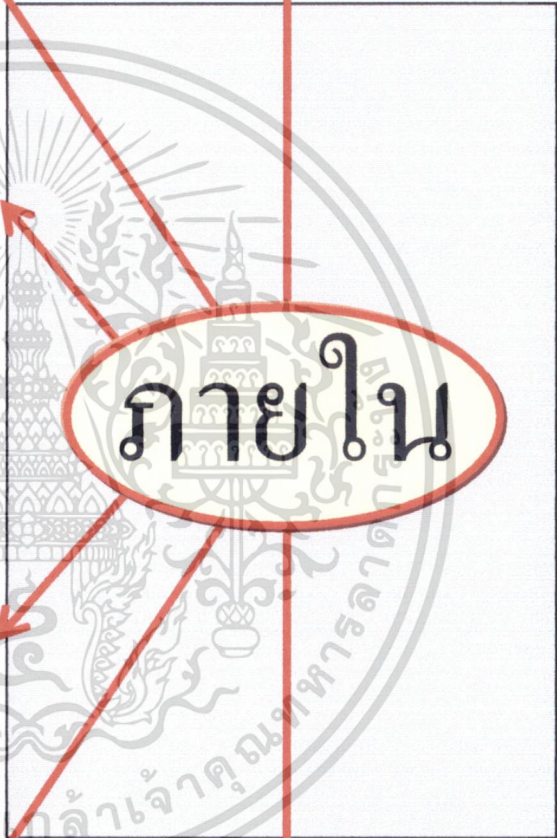
รูปที่ 3.2 แสดงสภาพของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1



รูปที่ 3.3 แสดงสภาพของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2

โดยสภาพทั่วไปของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ สามารถแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน คือ ลักษณะทางกายภาพภายใน ภายนอกและการบริการภายในสถานี ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 3.4-3.6

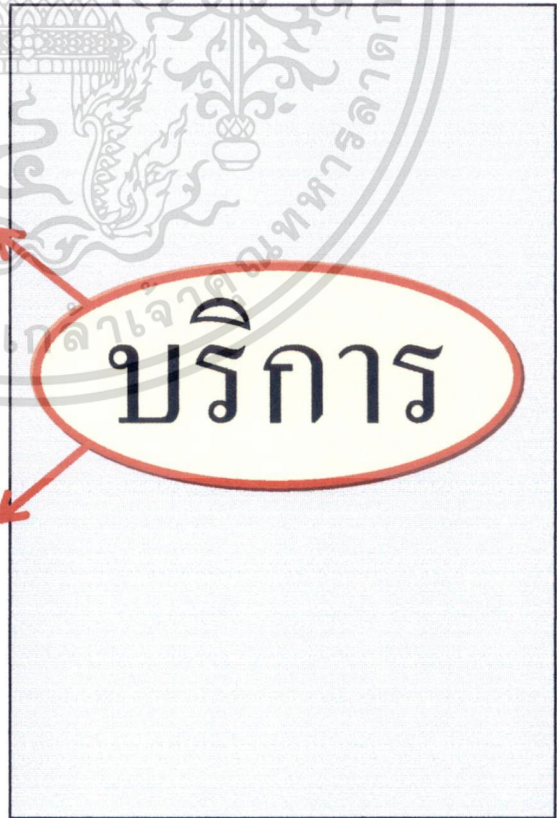
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.4 แสดงลักษณะทางกายภาพภายในของสถานีที่จะศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของ ก.ร.เซี่ยงหนิงเพื่อใช้ในการศึกษาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.5 แสดงลักษณะทางกายภาพภายนอกของสถานที่ที่จะศึกษา



รูปที่ 3.6 แสดงลักษณะบริการของสถานที่ที่จะศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้โดยสารขาเข้า-ขาออกสถานี แต่โดยส่วนใหญ่ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่จะเป็นผู้โดยสารขาออก เนื่องจากคุณลักษณะของรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ คือ ผู้โดยสารจะต้องมาขึ้นรถ ณ อาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทำให้เป็นผู้โดยสารเพียงกลุ่มเดียวที่ใช้สถานี ส่วนผู้โดยสาร ที่เดินทางจากจังหวัดอื่นๆเข้ามาสู่อำเภอหาดใหญ่ ผู้โดยสารสามารถกำหนดจุดในการลงภายในเทศบาลนครหาดใหญ่จุดใดก็ได้ตามความต้องการซึ่งส่วนใหญ่จะลงบริเวณหน้าหอนาฬิกา (ปลาซ่า) ซึ่งเป็นจุดศูนย์รวมทางการค้าและจตุรรมของรถโดยสารที่ให้บริการภายในจังหวัดสงขลา ทำให้ผู้โดยสารที่เดินทางไปลงที่สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศมีจำนวนน้อยลง

ในการวิจัยคั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษาคเป็นตัวแปรเชิงคุณรูปที่มีระดับการวัดเป็นระดับกลุ่มหรืออันดับเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นในการพิจารณาหากรูปแบบคั้งสมการที่ 3.1

$$n > \frac{z^2(p)(1-p)}{e^2} \quad (3.1)$$

โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.95 ( $\alpha = 0.05$ ) ซึ่ง ณ ระดับความเชื่อมั่นคั้งกล่าว  $Z = 1.96$

$n$  = ขนาดของจำนวนตัวอย่าง

$p(1-p)$  = ความผันแปรของตัวแปรเชิงคุณภาพ

$p$  = สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะที่พิจารณา เพื่อให้ได้ค่า  $n$  ให้พบค่าสูงเพียงพอ จึงกำหนดให้ค่าความผันแปรของตัวแปรมีค่าสูงสุด ซึ่งในกรณีนั้น  $p = 0.5$

$e$  = ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ในกรณีที่ใช้ค่า  $\bar{p}$  เป็นค่าประมาณ สัดส่วนประชากร ซึ่งกำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน  $\pm 0.05$  หรือร้อยละ 10 ถ้าค่าสัดส่วน  $p = 0.5$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทำให้จำนวนตัวอย่างในการศึกษาสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่คั้งนี้เท่ากับ 384 คน คั้งสมการที่ 3.2 แต่เนื่องจากเพื่อความแม่นยำในข้อมูลที่เพิ่มขึ้น คั้งนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 440 คน

$$n > \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{0.05^2} = 384 \quad (3.2)$$

ในส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานขับรถโดยสาร อาศัยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling โดยสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารทั้งสิ้น 50 ราย เนื่องจากในแต่ละวันจะมีจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการทั้งสิ้น 475 เทียวต่อวัน โดยเฉลี่ยในแต่ละวันรถตู้โดยสารปรับอากาศจะให้บริการเที่ยวออกคันละ 1 เทียว และเที่ยวเข้าคั้งละ 1 เทียว คั้งนั้นผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หากพบการฝ่าฝืนจะดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงสนใจเฉพาะที่วิวาออกจากสถานีรถคู่โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง ทำให้การสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสาร 50 ราย หรือ 10 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนพนักงานขับรถโดยสารทั้งหมดจึงน่าจะเพียงพอในการได้ข้อมูลที่มีความละเอียด

### 3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการสำรวจภาคสนาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.2.3.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 7 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเดินทาง
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สถานี
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการรองรับ

ของสถานีรถคู่โดยสารปรับอากาศ

■ ส่วนที่ 5 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสถานีรถคู่โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน โดยอ้างอิงตัวแปรมาจาก Transit Capacity and Quality of Service Manual และ American Planning Association (2006) โดยวิธีการในการตรวจสอบความพึงพอใจด้านอาคารผู้โดยสาร ได้พิจารณากลุ่มปัจจัยดังนี้ คือ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความมั่นคงและปลอดภัย ความสะอาดภายในอาคารและมารยาทพนักงาน

■ ส่วนที่ 6 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการรถคู่โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน โดยวิธีการในการตรวจสอบความพึงพอใจและปัญหาด้านการให้บริการรถคู่โดยสารปรับอากาศได้พิจารณาจากกลุ่มปัจจัยดังนี้ คือ ค่าโดยสาร ระยะเวลาในการรอรถ ความสบายในรถ ความปลอดภัย ความถี่ในการจอด ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาขณะอยู่ในรถ ความสะดวก มารยาทพนักงานและความเหมาะสมของบริการ

■ ส่วนที่ 7 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการรถคู่โดยสารปรับอากาศในอนาคต

#### 3.2.3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ประกอบด้วยคำถามใน 7 ประเด็นดังนี้

- ลักษณะประชากรของพนักงานขับรถ
- พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถ
- ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานี
- ปัญหาในการเข้าใช้บริการสถานี
- ปัญหาในการให้บริการรถคู่โดยสารปรับอากาศ
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในอนาคต

- ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

### 3.2.3.3 แบบสำรวจข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วยข้อมูล 2 ประเด็นดังนี้

- ลักษณะการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- ลักษณะการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง

### 3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 3.2.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

- การแจกแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศและสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่

- การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศและการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง

#### 3.2.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลด้านแผนที่ที่เกี่ยวกับที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง

- เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานประจำปี โบราณวัตถุสัมปทานประกอบการเดินรถขนส่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถตอบคำถามวัตถุประสงค์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1



### 3.2.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 3.2.5.1 การทดสอบแบบสอบถาม

ในการทดสอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยการ Pilot survey จำนวนทั้งหมด 20 ตัวอย่าง จากกลุ่มประชากรทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูลก่อนการลงพื้นที่จริง

#### 3.2.5.2 ขั้นตอนการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ในส่วนนี้กล่าวถึงขั้นตอนในการเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับประชากรที่จะทำการสุ่มตัวอย่าง การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์ และช่วงเวลาในการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ■ วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่กำลังนั่งรอเพื่อขึ้นรถ ณ จุดนั่งพักผู้โดยสาร โดยทำการสุ่มตัวอย่าง 2 คน/เที่ยว/สาย เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรถประมาณ 15 นาที ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโดยใช้วิธี Accidental sampling ส่วนในการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานขับรถโดยสารจะใช้วิธีเดียวกัน โดยจะสัมภาษณ์ขณะรอเข้าคิวเพื่อให้บริการ

##### ■ ช่วงเวลาการสัมภาษณ์

จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถิติภายในสถานีรถตู้โดยสารและพนักงานขับรถ พบว่าผู้โดยสารนิยมเดินทางในช่วงวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์และจันทร์มากที่สุด เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้ทำงานและนักศึกษาที่ต้องการเดินทางกลับบ้านในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และจะเดินทางกลับในช่วงวันอาทิตย์หรือวันจันทร์ตอนเช้า ส่วนวันอังคารถึงวันพฤหัสบดีจะเป็นวันที่มีจำนวนผู้ใช้น้อย เนื่องจากการเดินทางของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่ใช้กลุ่มที่เดินทางเข้าไป-เย็นกลับ (commuter) ทำให้ในวันดังกล่าวมีจำนวนผู้ใช้น้อยลง แต่เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ในทุกกลุ่มผู้ให้บริการและเพื่อความแม่นยำของข้อมูล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้แบ่งช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ช่วง คือ กลุ่มผู้ให้บริการในวันธรรมดาและกลุ่มผู้ให้บริการในวันเสาร์อาทิตย์ ส่วนการสัมภาษณ์พนักงานขับรถไม่มีการกำหนดช่วงเวลาในการเก็บ แต่จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวโดยจะไม่ให้มีพนักงานขับรถคนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการสนทนา เพื่อให้ได้คำตอบที่มาจากความคิดเห็นส่วนบุคคลอย่างแท้จริง

### 3.2.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาตัวแปรที่จะสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการทั้งในส่วนของสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นแนวทางสำหรับสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต ดังนั้นจึงสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ได้ดังนี้

■ ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายได้ครัวเรือน การครอบครองยานพาหนะ ที่อยู่ปัจจุบัน ที่เรียน/ที่ทำงาน

■ พฤติกรรมการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จุดเริ่มต้นในการเดินทาง จุดหมายปลายทางในการเดินทาง จำนวนการต่อรถ เหตุผลในการใช้บริการ ยานพาหนะสุดท้ายที่นำมาใช้สถานี เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางก่อนและหลังใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ เวลาขณะรอและเวลาในการเดินทางด้วยรถตู้โดยสารปรับอากาศ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการใช้ วันที่ใช้ การเชื่อมต่อระหว่างสถานี

■ พฤติกรรมการใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ได้แก่ กิจกรรมที่ทำก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร กิจกรรมที่ทำหลังการซื้อตั๋วโดยสาร ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะทาง

■ ความพึงพอใจในการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ได้แก่ ป้ายบอกทางชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรทัศน์ ATM ฯลฯ แสงสว่างภายในอาคารสถานี ความสะอาดภายในห้องน้ำ ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร จำนวนที่จอดรถ ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง ภูมิทัศน์โดยรอบสถานี แสงสว่างโดยรอบสถานี ที่ตั้งของสถานีรถตู้ฯ การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อมายังสถานี มารยาทพนักงาน ณ สถานี ราคาสินค้าภายในสถานี การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ความพึงพอใจในการให้บริการสถานีรวม

■ ระดับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ได้แก่ แสงสว่างภายในอาคารสถานีเวลากลางคืน ฝนสาด ความสกปรกภายในห้องน้ำ ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสาร ไม่มีทางเท้าสำหรับการเดินเข้าสถานี ความไม่มีระเบียบในการจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสาร ไม่มีร่มไม้หรือหลังคาบังแดดในการเดินเข้าสถานี แสงสว่างเวลากลางคืนโดยรอบสถานี ที่ตั้งของสถานีรถตู้ฯอยู่ห่างจากตัวเมือง การประชาสัมพันธ์ไม่ดี ระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง ภาพรวมของปัญหาในการให้บริการสถานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ ความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ได้แก่ อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ ระยะเวลาในการรอรถออก ความรวดเร็วในการเดินทาง ความถี่ในการจอดระหว่างทาง ความสะดวกในการขึ้น-ลง ระดับความเย็นภายในรถ สภาพรถที่นำมาให้บริการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา มารยาทพนักงานขับรถ ความเหมาะสมของรถตู้กับการให้บริการระหว่างจังหวัด ความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศรวม

■ ระดับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ได้แก่ อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ รอรถออกนาน ห้องโดยสารแคบ อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี ความเหมาะสมของรถกับการให้บริการระหว่างจังหวัด ภาพรวมของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

■ การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต ได้แก่ ส่วนที่เกี่ยวกับสถานี คือ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความมั่นคงและปลอดภัย ความสะอาดและมารยาทพนักงาน และส่วนที่เกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือ ค่าโดยสาร ระยะเวลาในการรอรถ ความสบายในรถ ความปลอดภัย ความถี่ในการจอด ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาขณะอยู่ในรถ ความสะดวกและมารยาทพนักงาน

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถนำมาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 3.7-3.11

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

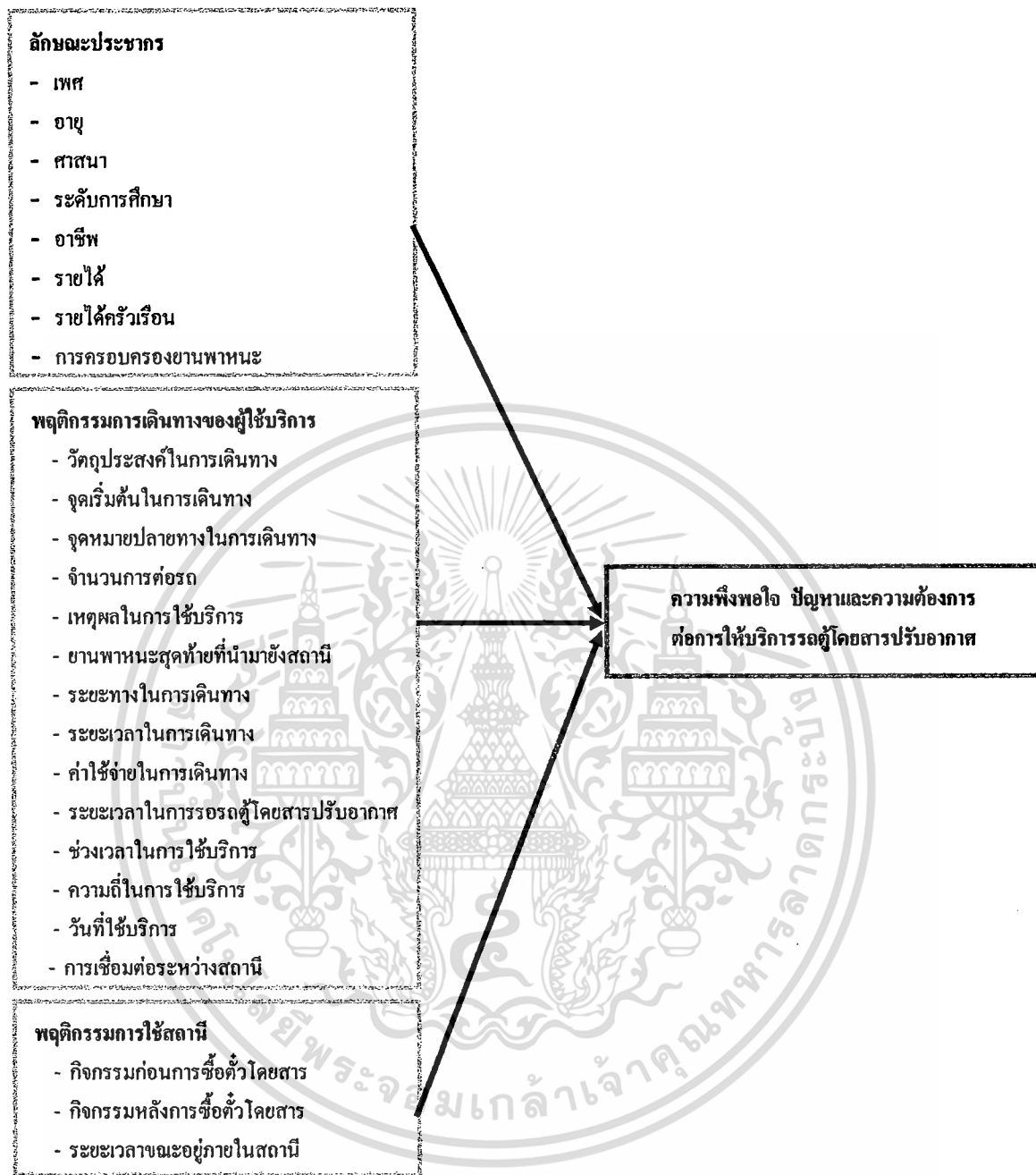


**รูปที่ 3.7** แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการต่อการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

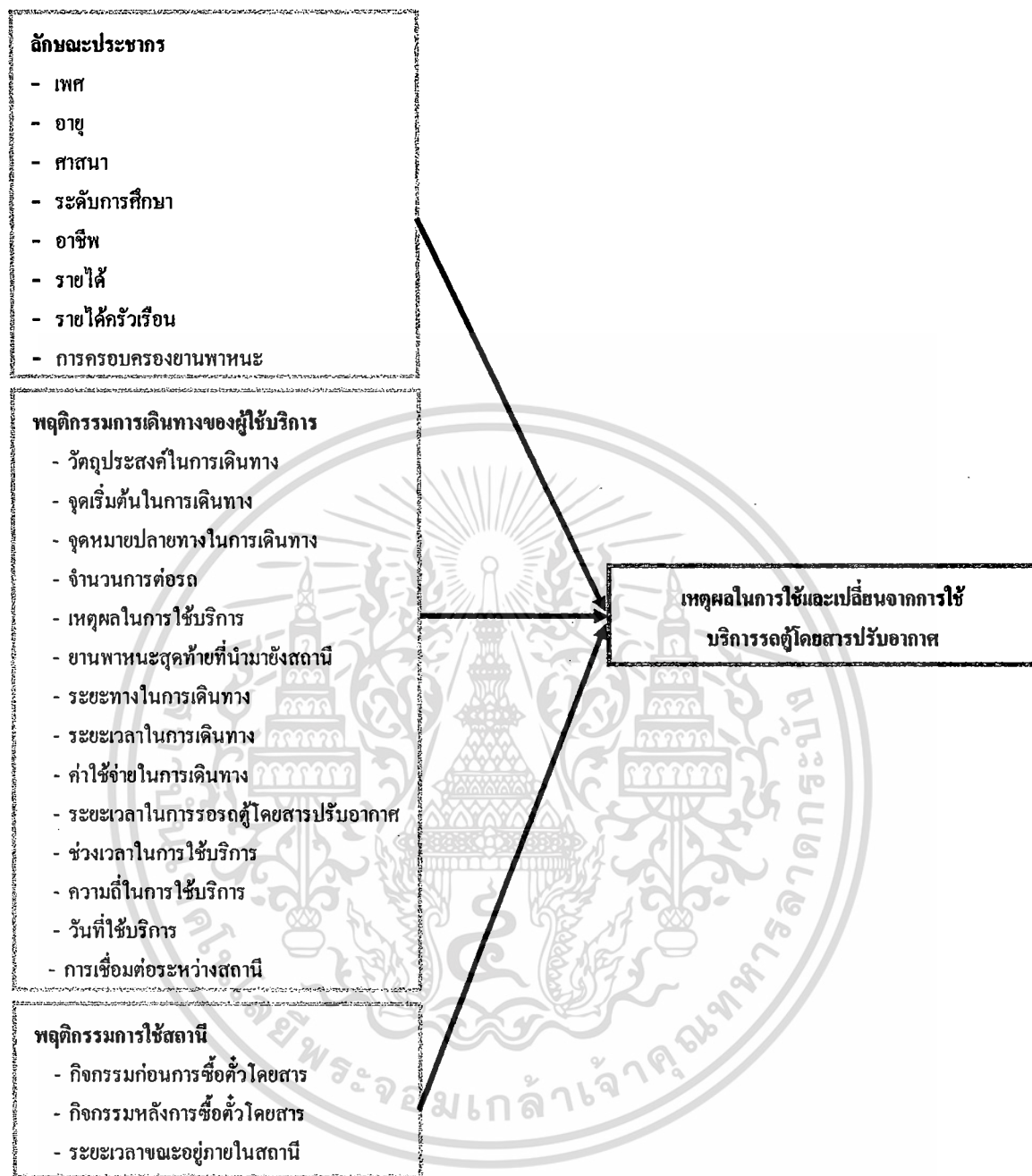


รูปที่ 3.8 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการต่อการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

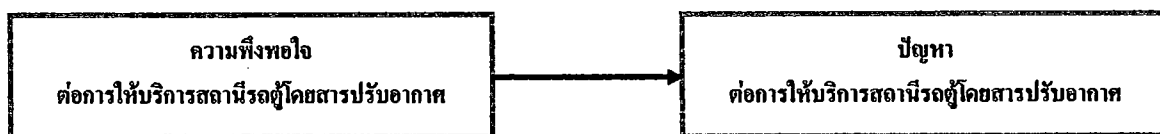


รูปที่ 3.9 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรอิสระกับเหตุผลในการใช้บริการและการเปลี่ยนจากการใช้  
บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 3.10 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรความพึงพอใจกับปัญหาต่อการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ



รูปที่ 3.11 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรความพึงพอใจกับปัญหาต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับในงานวิจัยนี้ ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสามารถอธิบายขั้นตอนการวิเคราะห์ได้ดังนี้

#### 3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

3.3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 7 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมการเดินทาง พฤติกรรมการใช้สถานี ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ในอนาคต โดยแยกการวิเคราะห์ตามระดับการวัดของตัวแปร คือ ข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal) อธิบายด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ส่วนข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบอัตราส่วน (Ratio) อธิบายด้วยสถิติแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และต่ำสุด (Minimum) ในการหาการกระจายตัวของข้อมูล

3.3.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศอาศัยสถิติทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)

3.3.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อเหตุผลในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศอาศัยสถิติแบบไคสแควร์( $\chi^2$ ) และสถิติทดสอบที (t-test)

3.3.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในขนาดอาศัยสถิติแบบไคสแควร์( $\chi^2$ ) และสถิติทดสอบที (t-test)

### 3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและพนักงานขับรถรวมถึงการสำรวจข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

## 3.4 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับการวัดและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงชื่อตัวแปร นิยามปฏิบัติการ ระดับการวัดและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร</b>			
เพศ	0. ชาย 1. หญิง	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
อายุ	อายุ (ปี)	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ศาสนา	1. พุทธ 2. อิสลาม 3. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ระดับการศึกษา	1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี	อันดับ (Ordinal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยประการใดๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
อาชีพ	1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานบริษัทเอกชน 3. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ 5. รับจ้าง 6. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
รายได้เฉลี่ยบุคคล	บาทต่อเดือน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
รายได้เฉลี่ยครัวเรือน	บาทต่อเดือน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
การครอบครองยานพาหนะ	1. จำนวนรถยนต์ 2. จำนวนรถจักรยานยนต์ 3. จำนวนรถจักรยาน	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ที่อยู่ปัจจุบันของท่าน	วัดหน่วยเป็น อำเภอ กับ จังหวัด	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ที่ทำงาน/ที่เรียน	วัดหน่วยเป็น อำเภอ กับ จังหวัด	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
<b>ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง</b>			
จุดเริ่มต้นการเดินทาง	วัดโดยแบ่งเป็นกลุ่ม 1. บ้าน 2. ที่ทำงาน 3. โรงเรียน 4. แหล่งท่องเที่ยว 5. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
จุดหมายปลายทางของท่าน	อำเภอ กับ จังหวัด	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	1. ทำงาน 2. เรียน 3. ทำธุระ/ซื้อของ 4. เที่ยว/พักผ่อน 5. ต่อรถตู้ปลายทาง 6. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
จำนวนการต่อรถ	ครั้งต่อเที่ยว	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
รูปแบบพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเพื่อใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	1. จักรยาน 2. มอเตอร์ไซค์รับจ้าง 3. มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว 4. รถตุ๊กตุ๊ก 5. แท็กซี่ 6. รถตู้โดยสารปรับอากาศ 7. รถสองแถว/หลังคาสูง 8. รถยนต์ส่วนตัว 9. รถบัส 10. รถทัวร์	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	1. 05.00 – 09.00 น. 4. 09.01 – 12.00 น. 3. 12.01 – 15.00 น. 4. 15.01 – 18.00 น.	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาก่อนเข้าใช้บริการ	นาที	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ค่าใช้จ่ายก่อนเข้าใช้บริการ	บาท	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาในการรอขึ้นรถ	นาที	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาในการเดินทางรวม	นาที	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาหลังเข้าใช้บริการ	นาที	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ค่าใช้จ่ายหลังเข้าใช้บริการ	บาท	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม
ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	ครั้ง ต่อ สัปดาห์	อัตราส่วน (Ratio)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
วันที่ท่านนิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในการเดินทาง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้เกือบทุกวัน</li> <li>เฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์</li> <li>วันอังคารถึงวันพฤหัสบดี</li> <li>วันเสาร์กับวันอาทิตย์</li> <li>เฉพาะวันหยุดคนักซ์ตฤกษ์</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
<b>ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ</b>			
กิจกรรมที่ทำก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง</li> <li>ดูโทรทัศน์</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>ซื้อขนม/เครื่องดื่ม</li> <li>ชื่อของฝาก/ของที่ระลึก</li> <li>รับประทานอาหาร</li> <li>ฝากสัมภาระที่จุดฝาก</li> <li>เข้าห้องน้ำ</li> <li>สูบบุหรี่</li> <li>อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
กิจกรรมที่ทำหลังการซื้อตั๋วโดยสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>รอขึ้นรถเท่านั้น</li> <li>สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง</li> <li>ดูโทรทัศน์</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>ซื้อขนม/เครื่องดื่ม</li> <li>ชื่อของฝาก/ของที่ระลึก</li> <li>รับประทานอาหาร</li> <li>ฝากสัมภาระที่จุดฝาก</li> <li>เข้าห้องน้ำ</li> <li>สูบบุหรี่</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี	<ol style="list-style-type: none"> <li>5-20 นาที</li> <li>21-30 นาที</li> <li>31-45 นาที</li> <li>มากกว่า 45 นาที</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
<b>ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ</b>			
ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>เหมาะสม</li> <li>ไม่เหมาะสม</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก	1. เพียงพอ 2. ไม่เพียงพอ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
<b>ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านความพึงพอใจและปัญหาในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน</b>			
ความพึงพอใจในการใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ปัญหา/อุปสรรคในการใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน	ค่าระดับความพึงพอใจที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
ปัญหา/อุปสรรคในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน	ค่าระดับปัญหา/อุปสรรคที่ระดับ 1-5	อันตรภาค (Interval)	แบบสอบถาม
เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	1. อัตราค่าโดยสาร 2. จำนวนรถให้บริการมาก 3. การมีที่นั่งแน่นนอนและมีระบบปรับอากาศ 4. มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น 5. ความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ 6. ถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด 7. สามารถส่งถึงปลายทาง 8. ความถี่ในการจอดน้อย	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
กรณีที่ปลายทางมีทางเลือกในการเดินทาง	1. แท็กซี่ 2. รถสองแถว/หลังคาสูง 3. รถบัส 4. รถทัวร์ 5. รถไฟ 6. รถตู้โดยสารปรับอากาศ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
เหตุผลสำคัญที่ท่านเปลี่ยนรูปแบบจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	1. อัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น 2. เมื่อมีการบริการแย่ลงกว่าปัจจุบัน 3. ต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยน้อย 4. รถเสียเวลาเป็นประจำ 5. เมื่อมีการก่อการร้ายและเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง 6. มีบริการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพกว่า	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
<b>ตอนที่ 6 การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต</b>			
ลักษณะทางกายภาพในตัวสถานีที่อยากให้มี การปรับปรุงมากที่สุด	1. ป้าย/สัญลักษณ์ที่ชัดเจนและมีภาษาอังกฤษ 2. เพิ่มจำนวนร้านค้าและร้านอาหาร 3. ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณที่ขึ้นรถตู้ฯ ของผู้โดยสาร 4. แสงสว่างในเวลากลางคืน 5. เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ฯ 6. เพิ่มระบบปรับอากาศทั่วสถานี เช่น พัดลม แอร์ เป็นต้น 7. การรักษาความสะอาดห้องน้ำ 8. จุดตรวจสัมภาระก่อนเข้าสถานี 9. ระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย 10. อื่นๆ	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ลักษณะทางกายภาพนอกสถานีที่อยากให้มี การปรับปรุงมากที่สุด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จุดจอดรถรับ-ส่งน้ำสถานี</li> <li>2. ที่จอดรถและความชัดเจนของที่จอดรถ</li> <li>3. ขนาดถนนหน้าสถานี</li> <li>4. แสงสว่างในเวลาากลางคืน</li> <li>5. ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสถานี</li> <li>6. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ลักษณะการให้บริการในสถานีที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในสถานี</li> <li>2. รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี</li> <li>3. มารยาทและการให้บริการของพนักงาน</li> <li>4. ราคาสินค้าภายในสถานี</li> <li>5. การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี</li> <li>6. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
การให้บริการภายในรถที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร</li> <li>2. สภาพรถที่ให้บริการ</li> <li>3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ</li> <li>4. ความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี</li> <li>5. ระบบตั๋วแบบกำหนดหมายเลขที่นั่ง</li> <li>6. การแวะพักเข้าห้องน้ำระหว่างทาง</li> <li>7. การวางแผนในการขนส่งผู้โดยสาร</li> <li>8. พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงาน</li> <li>9. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถ</li> <li>10. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
การรักษาความปลอดภัยที่อยากให้มีเพิ่มประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย</li> <li>2. เพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม.</li> <li>3. เครื่องตรวจวัดถูระเบิด</li> <li>4. กล้องแจ้งมารยาทและพฤติกรรมกรับ</li> <li>5. ระบบกระงกกันกระสุน</li> <li>6. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	นิยามปฏิบัติการ	ระดับการวัด	วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล
ระบบเชื่อมต่อการเดินทาง ที่ท่านต้องการเมื่อต้องเดินทางระหว่างสถานีรถตู้ที่ 1 สู่อู่รถตู้ที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มรถตู้ที่วิ่งร่วมโครงการ (10 บาท)</li> <li>2. รถโดยสารที่ให้บริการผ่านทั้ง 2 สถานี</li> <li>3. กำหนดให้รถตู้ฯ วนส่งผู้โดยสารถึงยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง</li> <li>4. จัดรถบริการฟรี (Shuttle Bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี</li> <li>5. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
ท่านต้องการให้มีการรวมสถานีเป็นแห่งเดียวกันหรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานีรถตู้ฯ (ขนส่งขนาดใหญ่)</li> <li>2. สถานีรถตู้ฯ (ตลาดเกษตร)</li> <li>3. ที่แห่งใหม่</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม
สิ่งที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสถานี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่าเลที่ตั้งของสถานี</li> <li>2. ลักษณะและรูปแบบของอาคาร</li> <li>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>4. การให้บริการต่างๆ ภายในสถานี</li> <li>5. สถานีที่รวมจุดซื้อบิ๊ง ร้านอาหาร</li> <li>6. อื่นๆ</li> </ol>	นามมาตรา (Nominal)	แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

# บทวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานี

บทนี้อธิบายถึงบทวิเคราะห์การให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้เข้าใจลักษณะการให้บริการของสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยกรอบในการศึกษาแบ่งรายละเอียดออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ 2) การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ 3) การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ และ 4) แนวนโยบายในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยในแต่ละส่วนจะมีการนำบทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่และพนักงานขับรถโดยสารเข้ามาวิเคราะห์ร่วมด้วย เพื่อความชัดเจนของการวิเคราะห์ที่สะท้อนการให้บริการในปัจจุบันได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 4.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยรายละเอียดสามารถจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้โดยสาร 2) กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร และ 3) เจ้าหน้าที่สถานี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1.1 กลุ่มผู้โดยสาร

กลุ่มผู้โดยสาร คือ กลุ่มผู้ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศในการเดินทางจากหาดใหญ่สู่จังหวัดปลายทางซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก โดยในส่วนนี้จะอธิบายถึงจำนวนและพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเข้าใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.1.1 จำนวนผู้โดยสาร

เนื่องจากไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ดังนั้นการคำนวณจำนวนผู้โดยสารจึงอาศัยข้อมูลจากจำนวนใบชำระค่าลานจอด ซึ่งรถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคันที่ออกจากสถานีต้องมีเพื่อแสดงว่าเป็นรถที่ถูกกฎหมาย นอกจากนี้ใน

การคำนวณยังสมมุติว่า จำนวนผู้โดยสารเต็มคัน 11 ที่นั่ง เนื่องจากไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยในแต่ละคันได้ โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด} = \text{จำนวนใบชำระค่าลานจอด} \times \text{จำนวนผู้โดยสาร (เต็มคัน 11 ที่นั่ง)}$$

เมื่อจำแนกรายละเอียดจำนวนผู้โดยสารออกเป็นรายสถานีเพื่อใช้ในการคำนวณความต้องการในการใช้พื้นที่สถานีในอนาคต ผู้วิจัยอาศัยจำนวนผู้โดยสารในปี 2552 เนื่องจากในช่วงปี 2550-2551 การดำเนินการยังอนุโลมให้มีการรับผู้โดยสารบริเวณจุดสำคัญต่างๆ ภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ และการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับทราบยังอาจจะยังไม่ทั่วถึง รวมถึงการจัดพื้นที่ให้บริการยังมีการปรับเปลี่ยนในบางส่วนทำให้จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีมีจำนวนน้อย ดังนั้นจึงกำหนดให้ปี 2552 เป็นปีที่ใช้ในการคำนวณปริมาณผู้โดยสาร โดยผลที่ได้จากการคำนวณสามารถสรุปผลออกมาเป็นตาราง ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศ

เดือน	จำนวนผู้โดยสารปี 2552 (คน)		เดือน	จำนวนผู้โดยสารปี 2552 (คน)	
	สถานี 1	สถานี 2		สถานี 1	สถานี 2
ม.ค.	39,336	32,186	ก.ค.	38,742	31,713
ก.พ.	38,973	32,494	ส.ค.	39,875	32,637
มี.ค.	38,368	31,394	ก.ย.	39,083	31,988
เม.ย.	49,555	40,546	ค.ค.	39,512	32,329
พ.ค.	43,461	35,563	พ.ย.	38,797	31,746
มิ.ย.	38,984	31,911	ธ.ค.	44,407	36,344
			เฉลี่ยรายเดือน	40,758	33,404
			เฉลี่ยรายวัน	1,358	1,113
			เฉลี่ยรายชั่วโมง	113	92

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ในแต่ละเดือนจำนวนผู้โดยสารนั้นมีผู้โดยสารแตกต่างกัน เนื่องจากจำนวนวันหยุดของแต่ละเดือน ซึ่งทำให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้นจากปกติ เช่น ช่วงปีใหม่ หรือสงกรานต์ เป็นต้น

#### 4.1.1.2 พฤติกรรมของผู้โดยสาร

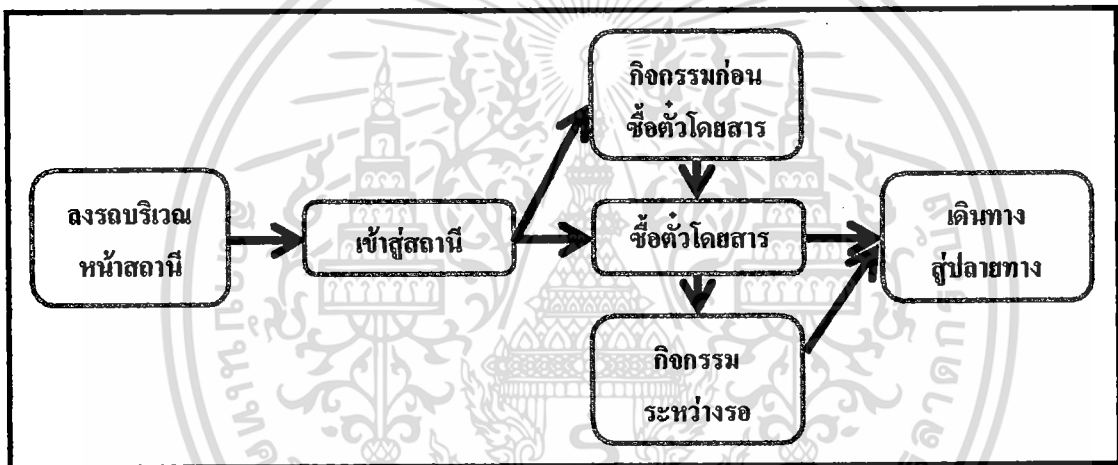
พฤติกรรมของผู้โดยสารสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออก ซึ่งพฤติกรรมของผู้โดยสารทั้ง 2 ประเภท ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ■ ผู้โดยสารขาเข้า

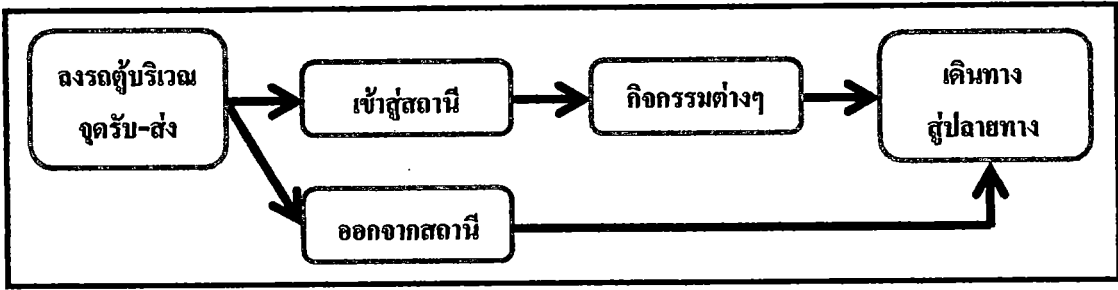
ผู้โดยสารขาเข้า หมายถึง ผู้โดยสารที่เดินทางมาที่บรลด์ผู้โดยสารปรับอากาศและจะเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทาง สำหรับพฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มที่ต้องการเดินทางเชื่อมต่อ ไปยังปลายทางด้วยรถผู้โดยสารปรับอากาศ กลุ่มดังกล่าวจะเดินทางด้วยรถผู้โดยสารปรับอากาศจากจังหวัดต้นทางสู่ท่าอากาศยาน เมื่อเดินทางมาถึงสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่จะเดินทางเข้าใช้บริการสถานีเพื่อเป็นจุดเชื่อมต่อในการเดินทาง ไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งพฤติกรรมเมื่อมาถึงยังสถานีจะลงรถผู้โดยสารปรับอากาศบริเวณหน้าสถานีและเดินทางเข้าสู่สถานีเพื่อซื้อตั๋วโดยสารหรือทำกิจกรรมก่อนการซื้อตั๋วโดยสารต่อไป ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้ากลุ่มที่ 1

ส่วนกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่เดินทางออกจากสถานีเพื่อเดินทางไปยังปลายทาง กลุ่มดังกล่าวจะเดินทางด้วยรถผู้โดยสารปรับอากาศจากจังหวัดต้นทางสู่ท่าอากาศยาน แต่เมื่อเดินทางมาถึงสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่จะเดินทางสู่ปลายทางด้วยรูปแบบการเดินทางอื่นๆ ที่ไม่ใช่รถผู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งอาจจะใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก (กะบือ) มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น นอกจากนี้อาจจะนัดพบกับผู้มารับภายในสถานีหรือบริเวณหน้าสถานี ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.2

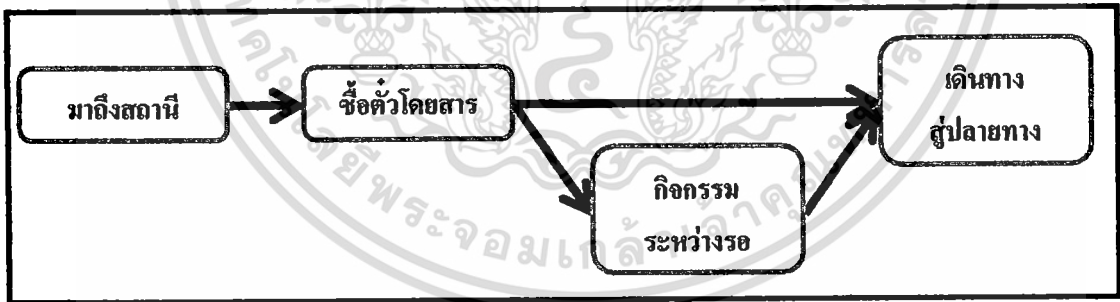


รูปที่ 4.2 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้ากลุ่มที่ 2

■ ผู้โดยสารขาออก

ผู้โดยสารขาออก หมายถึง ผู้โดยสารที่เดินทางจากต้นทางเข้ามาใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อจะเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทาง สำหรับพฤติกรรมของผู้โดยสารขาออกสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

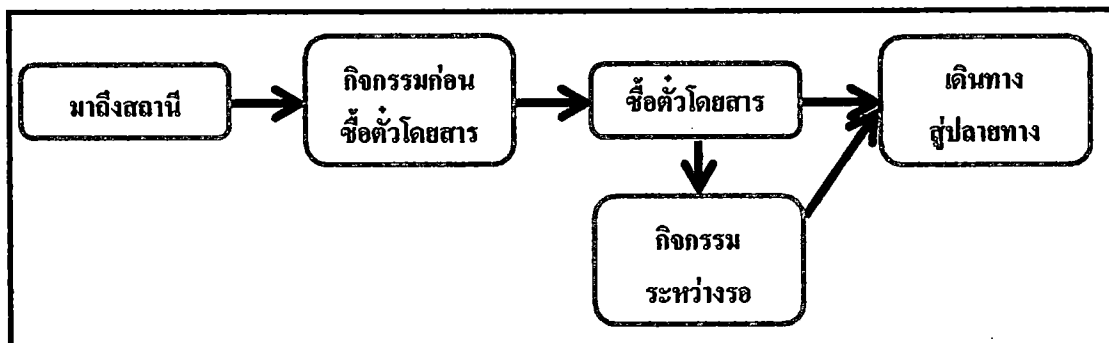
กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้โดยสารที่มีความเร่งรีบในการเดินทาง เมื่อมาถึงสถานีก็จะเดินไปซื้อตั๋วโดยสารทันที เนื่องจากลักษณะการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศเมื่อผู้โดยสารเต็มคันรถก็สามารถปล่อยรถก่อนเวลาที่กำหนด ดังนั้นผู้โดยสารที่เร่งรีบอาจจะได้ขึ้นรถคันที่กำลังจะออกทันที แต่หากยังมีผู้โดยสารไม่เต็มคันทางผู้ประกอบการก็จะรอเวลารถออกตามที่ได้กำหนดไว้กับทางสถานี ผู้โดยสารก็สามารถมาทำกิจกรรมระหว่างรอการเดินทาง เช่น เข้าห้องน้ำ ซื้ออาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาออกกลุ่มที่ 1

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้โดยสารที่ไม่เร่งรีบในการเดินทาง ส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมก่อนซื้อตั๋วโดยสาร เช่น รับประทานอาหารเช้าของฝาก นั่งสนทนากัน เป็นต้น เนื่องจากหากผู้โดยสารซื้อตั๋วก่อนอาจทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการทำกิจกรรมที่ตนเองต้องการก่อนการเดินทาง ดังนั้นเมื่อผู้โดยสารพร้อมที่จะเดินทางก็จะไปซื้อตั๋วโดยสารเพื่อรอการเดินทางต่อไป ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.4 แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารขาออกกลุ่มที่ 2

#### 4.1.2 พนักงานขับรถโดยสาร

กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร คือ กลุ่มพนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศระหว่างจังหวัด ซึ่งเป็นทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีและเป็นกลุ่มที่ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ โดยในส่วนนี้จะอธิบายถึงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารในการเข้าใช้บริการสถานี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.2.1 พฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสาร

พฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสาร สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) พนักงานขับรถโดยสารขาเข้า 2) พนักงานขับรถโดยสารขาออก 3) บริการรับฝากส่งวัสดุ และ 4) การตีรถเปล่ากลับจังหวัดปลายทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ พฤติกรรมของผู้โดยสารสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมของผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออก ซึ่งพฤติกรรมของผู้โดยสารทั้ง 2 ประเภท ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ■ พนักงานขับรถโดยสารขาเข้า

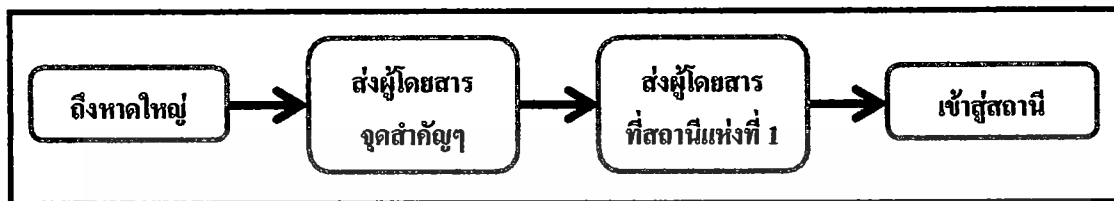
พนักงานขับรถโดยสารขาเข้า หมายถึง พนักงานที่ขับรถโดยสารที่ให้บริการเดินรถจากจังหวัดต่างๆ สู่อานีรถโดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ สำหรับพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาเข้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถานีแห่งที่ 1 ส่วนใหญ่เมื่อมาถึงหาดใหญ่พนักงานขับรถโดยสารจะส่งผู้โดยสาร ณ สถานีที่เป็นจุดสำคัญต่างๆ ซึ่งต้องเป็นจุดสำคัญบริเวณถนนสายหลักภายในบริเวณเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เช่น หน้าหอนาฬิกา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถานีรถไฟ เป็นต้น แต่จะมีบางส่วนที่จะเดินทางมาลงรถที่ สถานีรถโดยสารปรับอากาศ ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 1

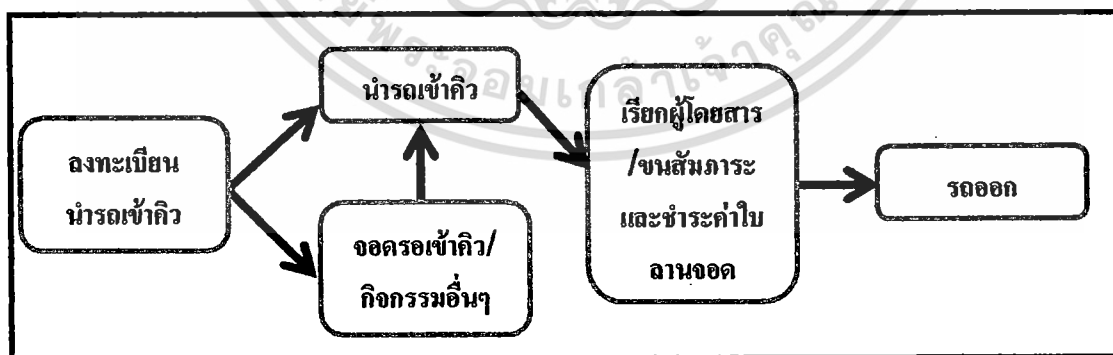
สถานีแห่งที่ 2 การให้บริการมีลักษณะคล้ายคลึงกับการให้บริการของสถานีแห่งที่ 1 กล่าวคือ เมื่อมาถึงหาคใหญ่พนักงานขับรถโดยสารจะส่งผู้โดยสาร ณ สถานีที่เป็นจุดสำคัญต่างๆ บริเวณถนนสายหลักภายในบริเวณเขตเทศบาลนครหาคใหญ่ แต่จะแตกต่างกันในการกำหนดให้รถผู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2 จะต้องส่งผู้โดยสารถึงสถานีแห่งที่ 1 ก่อนที่จะกลับมาเข้าสู่สถานี ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 2

■ พนักงานขับรถโดยสารขาออก

พนักงานขับรถโดยสารขาออก หมายถึง พนักงานที่ขับรถโดยสารที่ให้บริการเดินรถจากสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาคใหญ่สู่จังหวัดต่างๆ ในภูมิภาค สำหรับพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาออกก่อนการนำรถเข้าคิวจะต้องมีการลงทะเบียนนำรถเข้าคิวต่อเจ้าหน้าที่คิวที่บริษัทแต่งตั้งขึ้นมา ในกรณีที่ยังไม่ถึงกำหนดนำรถเข้าคิวพนักงานจะจอดและทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อรอถึงคิว เมื่อถึงกำหนดก็จะนำรถเข้าสู่ชานชลาเพื่อเรียกผู้โดยสารและขนสัมภาระขึ้นรถ นอกจากนี้สิ่งสำคัญอีกประการก่อนการออกจากสถานี คือ การชำระค่าใบลานจอด ซึ่งเป็นเสมือนใบอนุญาตในการนำรถเข้าสู่ชานชลาและแสดงแก่เจ้าหน้าที่ขนส่งระหว่างทาง ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.7

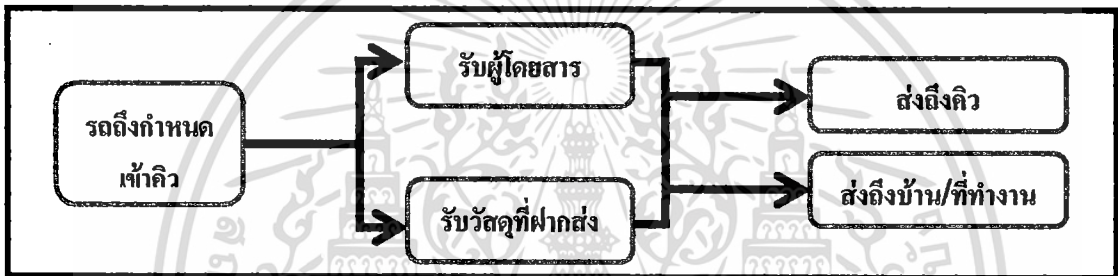


รูปที่ 4.7 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ■ บริการรับฝากส่งพัสดุ

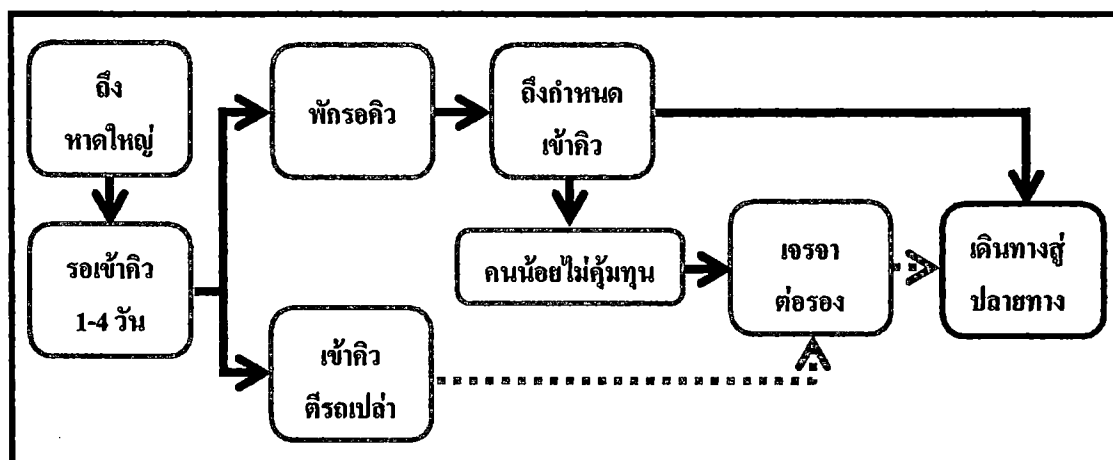
การรับฝากส่งพัสดุเป็นการบริการเสริมซึ่งถือเป็นการสร้างรายได้ให้กับพนักงานขับรถโดยสาร โดยการรับฝากพัสดুর่วมกับการให้บริการผู้โดยสารซึ่งจะคิดค่าส่งพัสดุตามขนาดและระยะทาง ซึ่งโดยปกติหากเป็นพัสดุที่มีขนาดเล็กจะคิดค่าบริการชิ้นละ 40-100 บาท แต่หากเป็นพัสดุนขนาดใหญ่จะคิดค่าบริการเท่ากับผู้โดยสาร 1 คน สำหรับพฤติกรรมการรับฝากส่งพัสดุจะเริ่มขึ้นเมื่อรถถึงกำหนดเข้าคิวพนักงานจะนำรถเข้าสู่ลานชลาเพื่อเรียกผู้โดยสารและขนสัมภาระขึ้นรถ ซึ่งเป็นช่วงเดียวกับที่เจ้าหน้าที่คิวจะนำพัสดุที่ได้รับฝากส่งมาให้แก่พนักงานขับรถโดยสารและอธิบายถึงปลายทางในนำพัสดุไปส่ง เมื่อถึงปลายทางจะมีการส่งให้ถึงที่หมาย เช่น ที่ทำงาน ที่ทำงานและสถานที่สำคัญ เป็นต้น ส่วนในกรณีที่ไม่ส่งถึงที่หมายจะฝากพัสดุไว้ที่คิวรถผู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.8



รูปที่ 4.8 แสดงพฤติกรรมการรับ-ส่งผู้โดยสารและสินค้า

### ■ ติรถเปล่ากลับจังหวัดปลายทาง

หรือที่ภาษาท้องถิ่น เรียกว่า “รถหลาว” คือ กรณีที่รถผู้โดยสารปรับอากาศเมื่อส่งผู้โดยสารถึงสถานีปลายทาง โดยปกติรถผู้โดยสารปรับอากาศทุกคันจะต้องลงทะเบียนกับเจ้าหน้าที่คิวเพื่อนำรถต่อคิวให้บริการในเที่ยวขากลับ แต่ในบางสายที่มีรถให้บริการเป็นจำนวนมากการรอคิวอาจใช้เวลา 1-4 วัน ซึ่งทำให้รายได้ในการขับรถน้อยลง ดังนั้นพนักงานขับรถจึงยินยอมที่จะขับรถเปล่ากลับไปยังปลายทาง โดยในการขับรถกลับก็จะอาศัยการขอผู้โดยสารจากรถผู้โดยสารปรับอากาศคันอื่นที่เข้าคิวแต่ไม่ต้องการออกรถ ซึ่งอาจเนื่องมาจากจำนวนผู้โดยสารที่น้อยเกินไป หากรอในวันถัดไปน่าจะทำได้กำไรมากกว่าเดินทางตามกำหนดคิว ดังนั้นรถที่ติรถเปล่าก็จะให้ผู้โดยสารแทน โดยจะให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานขับรถโดยสารคันดังกล่าวแล้วแต่จะตกลงกัน ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.9



รูปที่ 4.9 แสดงพฤติกรรมกรรมการเข้าวัดปกติและตีรถเปล่า

#### 4.1.3 เจ้าหน้าที่สถานี

กลุ่มเจ้าหน้าที่สถานี คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลการให้บริการสถานีในด้านต่างๆ รวมถึงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยในส่วนนี้จะอธิบายถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถานีในการเข้าใช้บริการสถานี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.3.1 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถานี

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถานีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งในด้านสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและไม่ซับซ้อน เนื่องจากเป็นการให้บริการภายในสถานีเพียงอย่างเดียวแตกต่างกับพนักงานขับรถโดยสารที่มีพฤติกรรมที่หลากหลาย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ■ เจ้าหน้าที่สถานี

ส่วนใหญ่เมื่อมาถึงสถานีจะปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เมื่อถึงเวลาพักเที่ยงหรือยามว่างจะทำกิจกรรมต่างๆ ภายในสถานีและจะเดินทางกลับในช่วงเย็น ซึ่งรายละเอียดดังรูปที่ 4.10



รูปที่ 4.10 แสดงพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารขาเข้าสถานีแห่งที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานี รวมถึงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง โดยเนื้อหาในส่วนข้อมูลทั่วไปของสถานีจะมีรายละเอียดในการวิเคราะห์รวมกันทั้ง 2 สถานี เนื่องจากมีข้อมูลที่มีเนื้อหาเดียวกันทั้งในด้านประวัติความเป็นมา รวมถึงโครงสร้างในการบริหารงานสถานี ส่วนเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศจะอธิบายแยกการวิเคราะห์ออกเป็นรายสถานี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 ประวัติความเป็นมาของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือราชการและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานีขนส่ง หัวหน้าฝ่ายวิชาการขนส่งและเจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งจำกัด พบว่า ภายหลังจากที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาถ่ายโอนภารกิจด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ให้แก่เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2549 นายสนธิ เตชานันท์ ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลาและนายไพโร พัฒโน นายกเทศมนตรีเทศบาลนครหาดใหญ่ จึงมีนโยบายในการแก้ปัญหาจราจรรถตู้โดยสารปรับอากาศที่จัดตั้งคิวภายในบริเวณย่านการค้าในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดและความไม่ปลอดภัยของประชาชน อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นจึงกำหนดให้รถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคิวเข้าไปอยู่ร่วมกันในสถานีทั้ง 2 แห่ง ซึ่งในระยะแรกของการดำเนินการยังคงมีอุปสรรคจากการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการบางสาย แต่จากความร่วมมือของทุกฝ่ายทำให้สามารถจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่สำเร็จ และเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2550 โดยสามารถสรุปสาเหตุและแรงผลักดันที่ทำให้จัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศประสบความสำเร็จได้ดังนี้

- ผู้ว่าราชการจังหวัดมีความเป็นผู้มีอำนาจ กล่าวคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการกำหนดให้รถตู้โดยสารปรับอากาศอยู่รวมกันในสถานี รวมถึงเป็นผู้ประนีประนอมไกล่เกลี่ยในกรณีที่มีการจับรถตู้โดยสารปรับอากาศป้ายดำ เพื่อเปิดโอกาสให้รถตู้โดยสารปรับอากาศกลุ่มดังกล่าวขอขึ้นทะเบียนเป็นป้ายเหลือง

- สภาพแวดล้อมภายนอกบีบบังคับ เนื่องจากปัญหาจราจรติดขัดภายในย่านการค้า ทำให้เป็นแรงบีบให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามที่เทศบาลกำหนดให้เข้ามารวมกันในสถานี

- มีกลยุทธ์ในการประนีประนอมที่ดี กล่าวคือ สำหรับผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีกลยุทธ์ในการผ่อนปรนในการเข้าร่วมกับสถานี เช่น การให้คำมั่นสัญญาในการขอป้ายเหลือง การอนุญาตให้รถป้ายดำสามารถให้บริการได้โดยไม่ต้องเข้าร่วมโครงการ “รถจัดระเบียบ”

การไกล่เกลี่ยกรณีที่มีปัญหากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น สำหรับประชาชนในระยะแรกของการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปิดใช้สถานียรถตู้ นั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีบริการรถรับ-ส่งจากคิวดูเค็มมายังสถานียรถตู้เพื่อความสะดวกของประชาชน

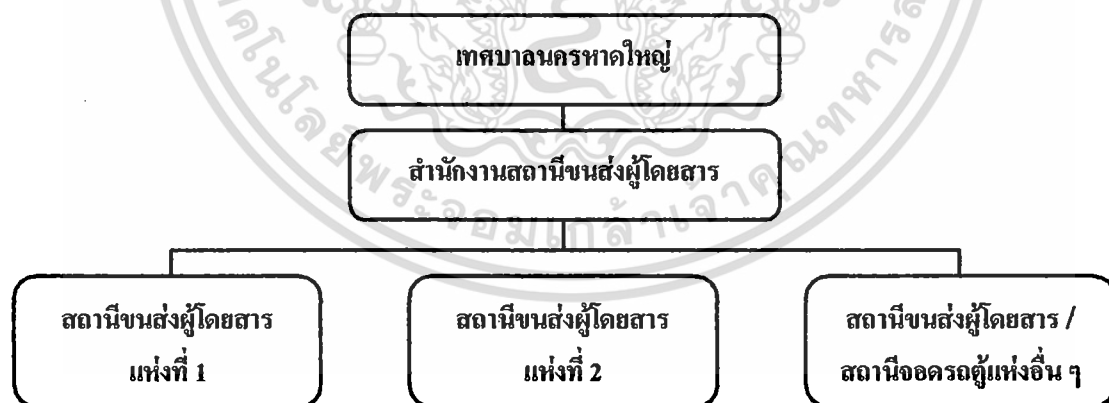
■ ความร่วมมือจากผู้ประกอบการรถตู้โดยสารปรับอากาศ แม้ว่าในระยะแรกผู้ประกอบการบางส่วนไม่ต้องการเข้าร่วมกับสถานีอื่นมีเหตุผลมาจากความกังวลในด้านรายได้ที่ลดลงหรือการเข้าร่วมกับคิวอื่นๆ ไม่ได้ แต่ภายหลังก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

■ ความร่วมมือของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนเข้าใจจุดประสงค์ที่ต้องนำรถตู้โดยสารปรับอากาศ เข้าไปรวมกันและจากปัญหาจราจรที่ประสบจึงให้ความร่วมมือ รวมถึงในระยะแรกก็มีการแจ้งเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีการตั้งคิวดูเค็มโดยสารปรับอากาศนอกสถานี

■ ความร่วมมือจากสื่อมวลชน เป็นสิ่งสำคัญในการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบถึงสาเหตุการย้ายคิวดูเค็มโดยสารปรับอากาศ รวมถึงแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีทั้ง 2 แห่ง เพื่อให้ประชาชนไม่สับสนในการเข้าใช้สถานี

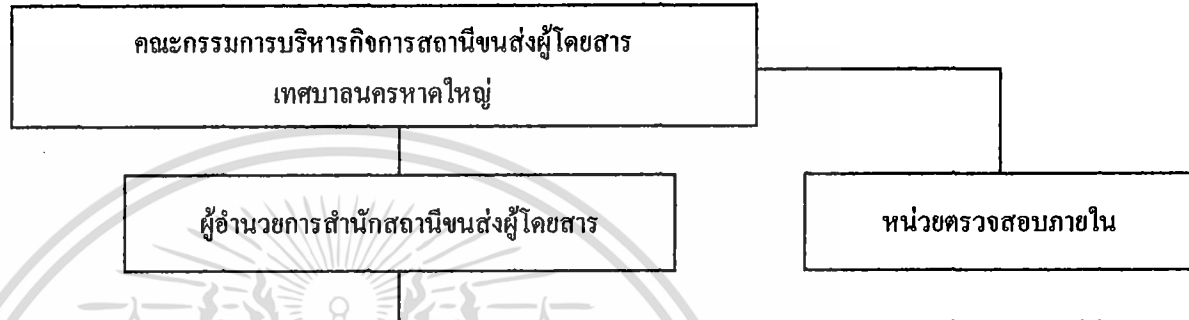
■ รัฐบาลให้ความสนับสนุน กล่าวคือ จากนโยบายการควบคุมไม่ให้รถตู้ผิดกฎหมายให้บริการผู้โดยสาร เมื่อทางจังหวัดสงขลาแจ้งความประสงค์จะจัดตั้งสถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศ ทางรัฐบาลก็ให้การร่วมมือในการจัดตั้งสถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นอย่างดี

สถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ในความดูแลของเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งมีฝ่ายสำนักงานสถานีขนส่งผู้โดยสารทำหน้าที่ดูแลบริหารงาน โดยในปัจจุบันควบคุมดูแลทั้งสถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 และ 2 ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างในการบริหารงานสถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศแสดงไว้ในรูปที่ 4.11



รูปที่ 4.11 แสดงโครงสร้างการบริหารงานสถานียรถตู้โดยสารปรับอากาศ

สำนักงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีคณะกรรมการบริหารกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักสถานีขนส่งผู้โดยสารและหน่วยตรวจสอบภายใน โดยฝ่ายบริหารงานสถานีจะแบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและฝ่ายควบคุมและให้บริการสถานีขนส่ง ซึ่งรายละเอียดแสดงไว้ในรูปที่ 4.12 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์การค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ฝ่ายบริหารทั่วไป		ฝ่ายควบคุมและให้บริการสถานีขนส่ง
<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานธุรการ</li> <li>- งานกรเจ้าหน้าที่</li> <li>- งานประชาสัมพันธ์</li> <li>- งานรับเรื่องร้องทุกข์</li> <li>- งานกฎหมาย</li> <li>- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน</li> <li>- งานการเงิน/การบัญชี</li> <li>- งานพัสดุ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน</li> <li>- งานโยธา</li> <li>- งานประปา</li> <li>- งานจราจร</li> <li>- งานซ่อมบำรุง</li> <li>- งานรักษาความสะอาด</li> <li>- งานรักษาความปลอดภัย</li> <li>- งานสวน ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานการควบคุมการเดินรถ</li> <li>- งานจำหน่ายตั๋ว</li> <li>- งานช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับผู้โดยสาร ฯลฯ</li> </ul>

หมายเหตุ : 1. คณะกรรมการบริหารกิจการสถานีขนส่งฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการ โดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดเทศบาลหรือรองปลัดเทศบาลผู้รับมอบหมาย ผู้อำนวยการสำนักงานคลังและคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 5 คน โดยนายกเทศมนตรีเป็นผู้แต่งตั้ง

2. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งฯ แต่งตั้งโดยนายกเทศมนตรี ตามคำแนะนำของคณะกรรมการ

รูปที่ 4.12 แสดง โครงสร้างสำนักงานขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครหาดใหญ่

## 4.2.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการสถานี โดยแยกรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) สภาพในอดีต 2) การบริหารงานปัจจุบัน และ 3) แนวทางในการพัฒนาในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 4.2.2.1 สภาพในอดีต

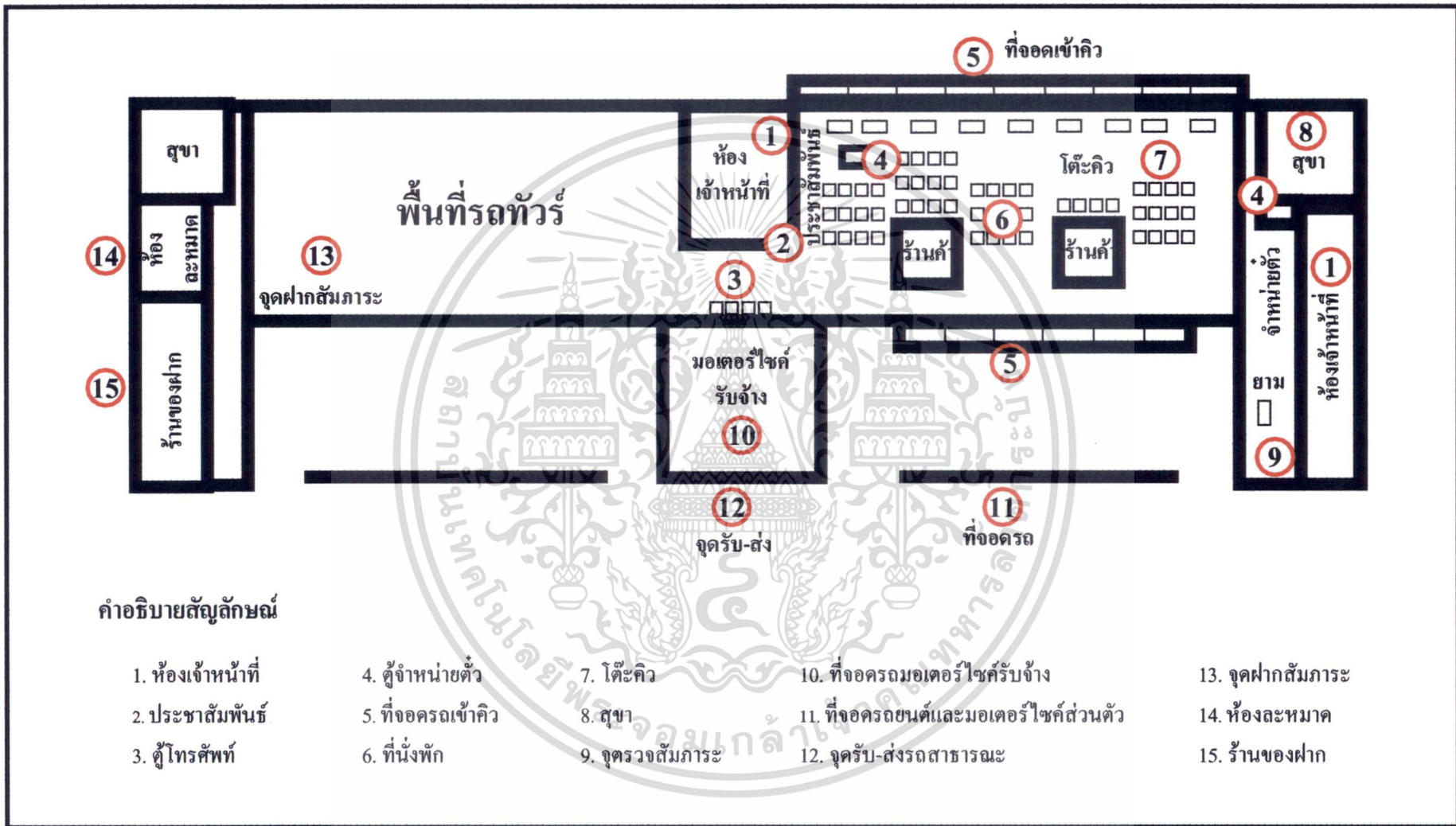
สถานีขนส่งอำเภอหาดใหญ่ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2523 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2525 ที่ตั้งเลขที่ 73 ถนนโชติวิทยกุล 5 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีเนื้อที่ 10 ไร่ 941 ตารางวา การให้บริการในระยะแรกของสถานีเป็นศูนย์รวมโครงการให้บริการรถทัวร์และรถบัสที่ให้บริการระหว่างจังหวัดและระหว่างภูมิภาค แต่จากจำนวนของช่องจอดที่มีจำนวนทำให้มีช่องจอดที่ไม่ได้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นภายหลังจากการที่เทศบาลนครหาดใหญ่ได้รับมอบสถานีขนส่งอำเภอหาดใหญ่แล้ว เทศบาลนครหาดใหญ่ก็ได้มีนโยบายเกี่ยวกับรถตู้โดยสารปรับอากาศตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงได้มีการกำหนดให้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการสายทิศใต้เข้ามาอยู่ร่วมกันภายในสถานีขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่

### 4.2.2.2 การบริหารงานในปัจจุบัน

สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่) เป็นจุดศูนย์รวมโครงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสายทิศใต้ทั้งหมด 13 เส้นทาง การบริหารงานเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครหาดใหญ่ ปัจจุบันสถานียังคงรองรับรถขนส่งสาธารณะทั้งรถทัวร์ รถบัสและรถตู้โดยสารปรับอากาศ ทำให้ในแต่ละวันจะมีปริมาณรถเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการขยายช่องจอดบริเวณฝั่งรถตู้โดยสารปรับอากาศออกเป็นชานชลา 2 ฝั่ง เนื่องจากผู้ประกอบการรถตู้โดยสารปรับอากาศสายทิศเหนือบางรายขอร่วมให้บริการที่สถานีแห่งนี้แทนสถานีตลาดเกษตร ซึ่งมีรายละเอียดแผนผัง ขนาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

■ **แปลนการใช้พื้นที่** สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่) บริเวณตรงกลางของสถานีและฝั่งขวาจะเป็นห้องทำงานของเจ้าหน้าที่สถานี ส่วนชานชลาเมื่อเข้าจากประตูตรงกลางจะอยู่ขวามือ ในบริเวณสถานีฝั่งรถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีชานชลา 2 ฝั่ง โดยมีที่พักรถตู้โดยสารอยู่กึ่งการระหว่างชานชลา รูปแบบของชานชลาเป็นแบบพื้นเรียบมีที่จอดสำหรับรถในแต่ละสายๆ ละ 1 ช่องจอด ด้านหน้าของช่องจอดจะมีโตะคิวของแต่ละสายซึ่งหัวหน้าคิวจะมีหน้าที่ในการเรียกผู้โดยสารขึ้นรถซึ่งผู้โดยสารจะนั่งอยู่บริเวณด้านหลังโตะคิวที่มีการจัดที่นั่งพักรถไว้และจะมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการด้วย ในส่วนจุดจำหน่ายตั๋วจะอยู่ทั้งสองฝั่งของชานชลา ห้องน้ำจะอยู่ริมสุดของทั้ง 2 ฝั่งสถานี ห้องละหมาดจะอยู่บริเวณจุดรับฝากสัมภาระและร้านของฝากของฝั่งที่ให้บริการรถทัวร์และรถบัส โดยรายละเอียดแสดงในรูปแบบที่ 4.13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

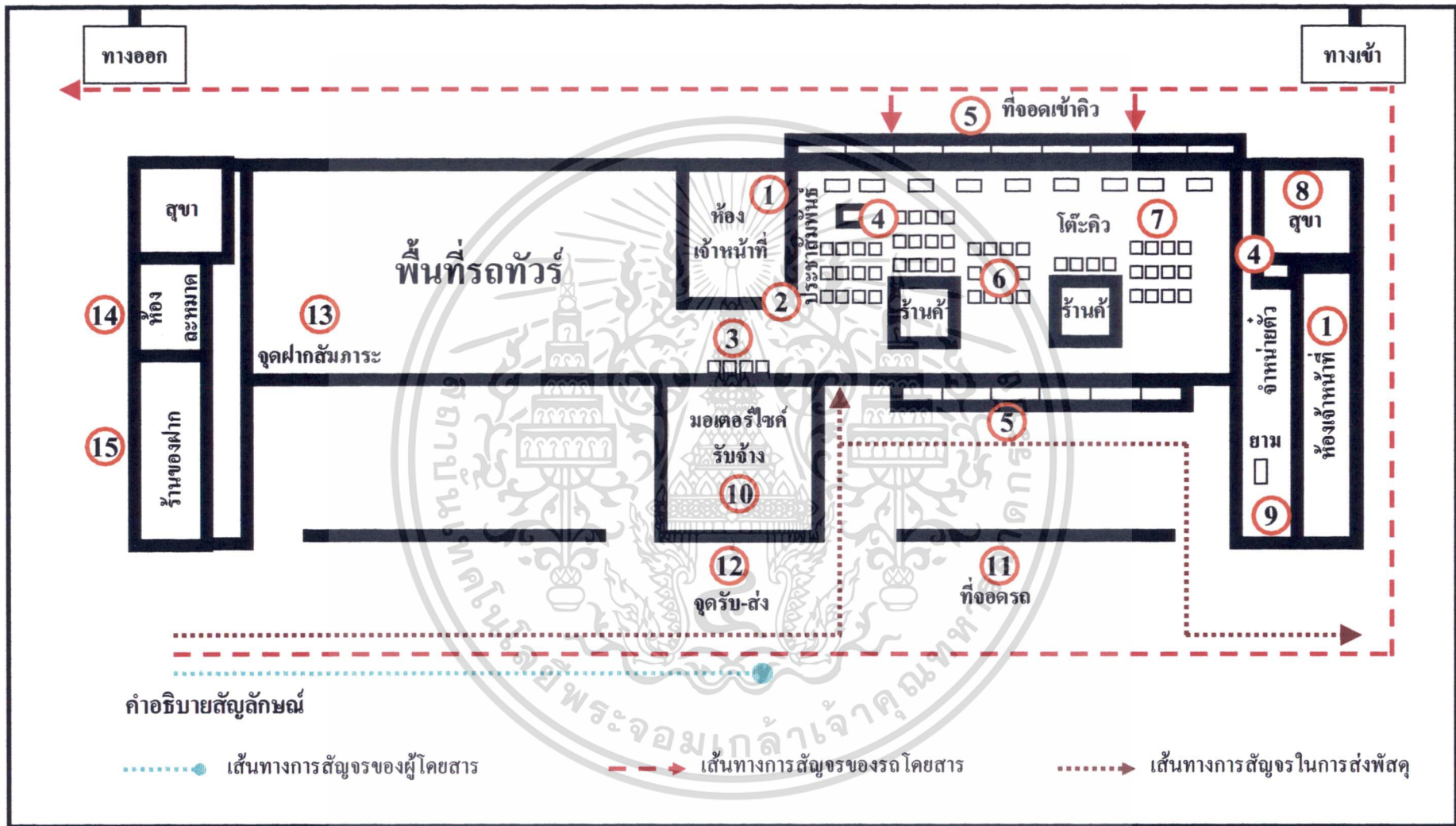


รูปที่ 4.13 แสดงแผนการใช้พื้นที่อาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่)

■ ระบบเส้นทางรถโดยสาร การสัญจรภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 จะกำหนดให้เฉพาะรถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถเข้าภายในสถานีได้ เนื่องจากไม่ต้องการให้รถส่วนบุคคลเข้ามาภายในสถานีเพื่อความปลอดภัยและลดความสับสนในการเดินรถภายในสถานี ยกเว้นกรณีฝากสัมภาระไปกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งกำหนดให้สามารถนำรถเข้ามาภายในสถานีได้ โดยเส้นทางรถโดยสารสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การสัญจรของผู้โดยสารจะกำหนดให้ส่งผู้โดยสารลงบริเวณจุดรับ-ส่งหน้าสถานีเพื่อเดินเท้าเข้าสู่สถานี 2) การสัญจรของรถโดยสาร ภายหลังจากการส่งผู้โดยสารบริเวณจุดรับ-ส่งบริเวณหน้าสถานี รถโดยสารจะวนเข้าภายในสถานีเพื่อเข้าคิวหรือรอเข้าคิว และ 3) การสัญจรในการส่งพัสดุ จะมีการกำหนดให้รถเข้าบริเวณประตู 2 เพื่อเข้าไปยังจุดรับ-ส่งพัสดุบริเวณชานชาลาด้านหน้าสถานีและเดินเข้าไปยังคิวที่ต้องการส่งพัสดุ ก่อนวนรถออกด้านประตู 3 โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.14



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.14 แสดงเส้นทางการสัญจรภายในสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งเทศบาลนครหาดใหญ่)

■ **สิ่งอำนวยความสะดวก** ในส่วนนี้จะกล่าวถึงจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 เพื่อให้ทราบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้เพื่อรองรับผู้ที่เข้าใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** แสดงการสำรวจข้อมูลการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีแห่งที่ 1

พื้นที่บริการ	จำนวน	หน่วย
1.1 ชานชลา	12	ช่อง
1.2 ที่นั่งพักรอ	286	ตัว
1.3 จุดประชาสัมพันธ์	2	จุด
1.4 ช่องจำหน่ายตั๋ว	16	ช่อง
1.5 โต๊ะคิว	8	โต๊ะ
1.6 ห้องน้ำ (รวมชายและหญิง)		
- ห้องส้วม	8	ห้อง
- อ่างล้างมือ	8	อ่าง
- โถปัสสาวะ	5	โถ
- ห้องน้ำคนพิการ	1	ห้อง
1.7 โทรศัพท์	10	เครื่อง
1.8 ตู้ ATM	2	ตู้
1.9 ร้านสะดวกซื้อ	2	ร้าน
1.10 แพนที	4	จุด
1.11 โทรทัศน์	2	เครื่อง
1.12 พัดลม	7	ตัว
1.13 จุดตรวจวัดอุณหภูมิ	2	จุด
1.14 กล้องวงจรปิด	14	ตัว
1.15 เขตสุขาภิบาล	1	จุด
1.16 ถึงขยะ	5	ถัง

■ **ขนาดพื้นที่** ในส่วนนี้จะกล่าวถึงขนาดของพื้นที่ใช้สอยของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงขนาดพื้นที่ภายในสถานีแห่งที่ 1

พื้นที่	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)
ขนาดสถานี	1,612.50
ขนาดห้องน้ำ	35.00
ขนาดชานชลา	125.00
ขนาดพื้นที่พักรอ	511.80
ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว	72.00
จุดรับฝากของ	9.00
ร้านค้า	12.50
ขนาดพื้นที่จอดรถ	780.00
ขนาดห้องละหมาด	36.00
โทรศัพท์	8.00
ที่จอดรถรับ-ส่ง	45.00

จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถ พบว่า ปัจจุบันการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานีที่ แต่ยังคงประสบปัญหาในบางประเด็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

■ ปัญหาด้านที่จอดรถตู้โดยสารปรับอากาศ เนื่องจากการรวมคิวรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้งหมดมาไว้ในสถานีแห่งเดียวทำให้ในแต่ละวันจะมีรถมาเข้าคิวเพื่อรอให้บริการ โดยเฉลี่ยจะมีรถเข้าคิวแต่ละสายวันละ 30 คัน ซึ่งทำให้รถตู้ฯ บางคันต้องออกมาจอร์ถบริเวณที่จัดให้เป็นพื้นที่จอดรถสำหรับผู้โดยสาร

■ ปัญหาด้านลักษณะอาคาร เนื่องจากการที่อาคารสร้างมาสำหรับรองรับรถบัสและรถทัวร์ที่มีขนาดใหญ่ ดังนั้นโครงสร้างอาคารจึงทำเป็นอาคารที่มีความสูงมาก เมื่อปรับเปลี่ยนมาใช้เป็นสถานีสำหรับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ทำให้เกิดปัญหาฝนสาดเข้าอาคารผู้โดยสารและเกิดความลำบากสำหรับผู้โดยสารในการขึ้นรถ

■ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากในอดีตสถานีมีชานชลาเพียงด้านเดียว ทำให้การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักผู้โดยสาร โทรทัศน์ ป้ายคิว เป็นต้น หันไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นชานชลาทั้ง 2 ฟัง ทำให้การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้กล่าวมาอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังเกิดความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งพักผู้โดยสารบางสาย เนื่องจากบางสายมีจำนวนผู้โดยสารมากทำให้ต้องนั่งในพื้นที่นั่งพักของสายอื่นๆ

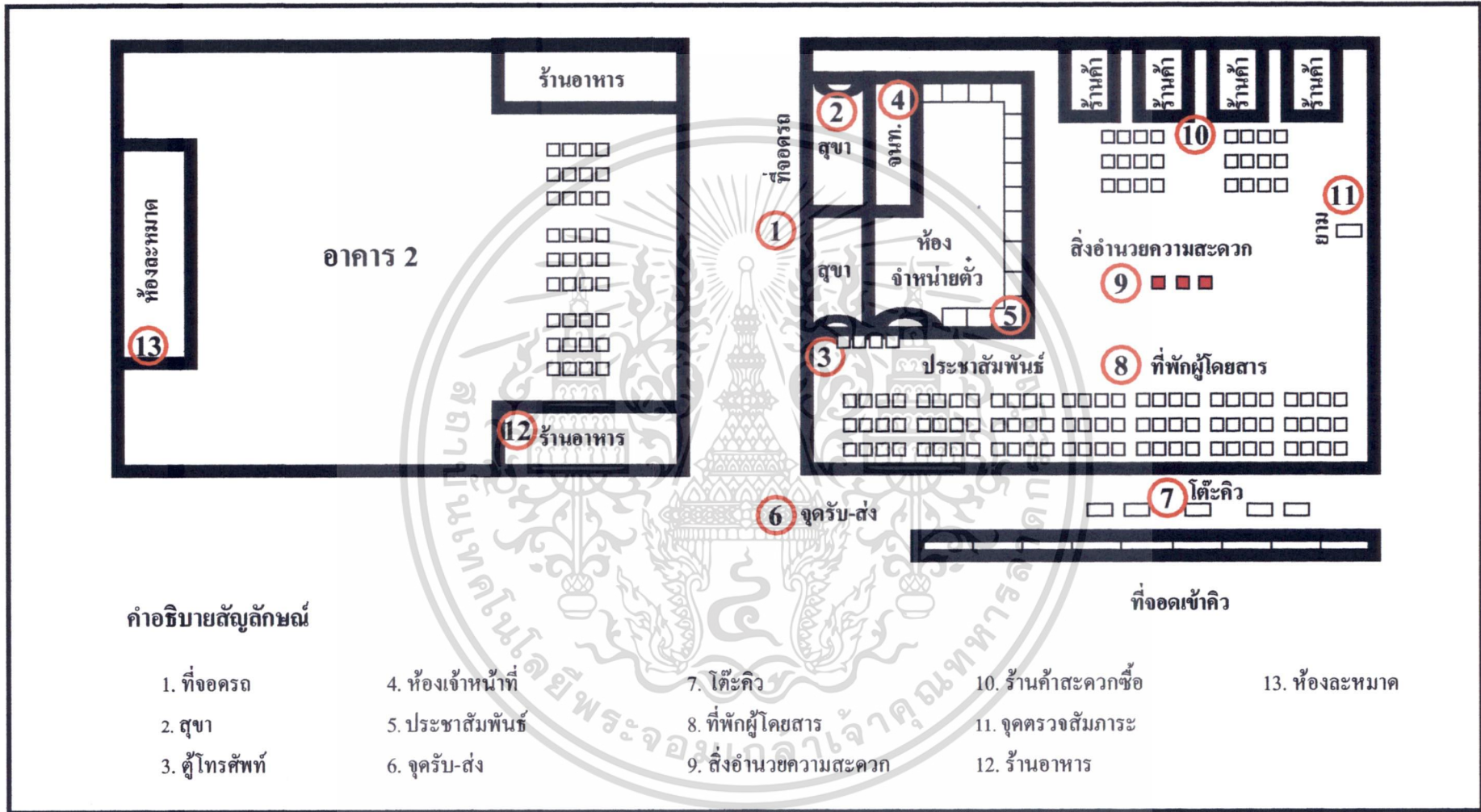
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.3.2 การบริหารงานในปัจจุบัน

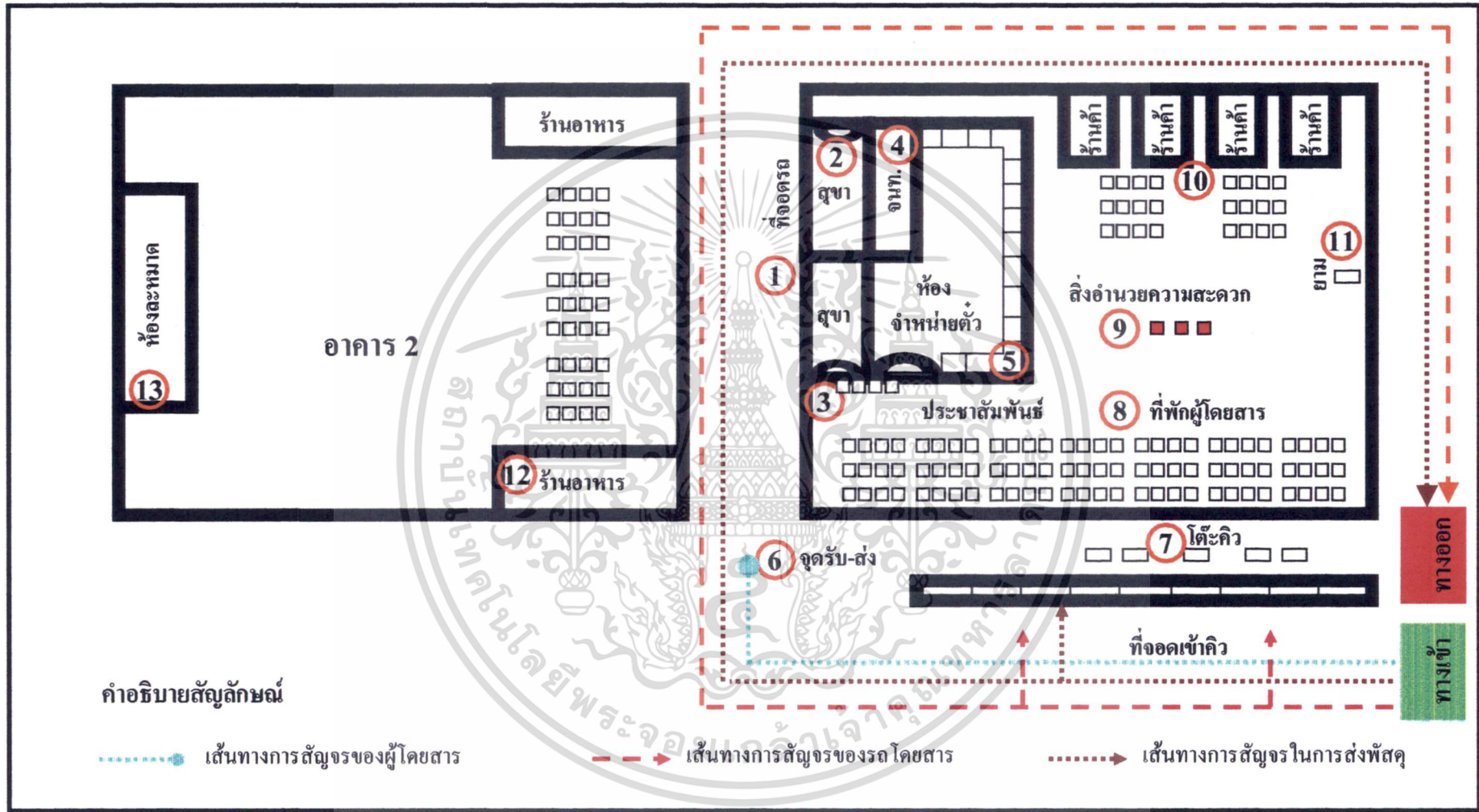
สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (สถานีตลาดเกษตร) เป็นจุดศูนย์รวมโครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสายทิศเหนือทั้งหมด 15 เส้นทาง การบริหารงานของสถานีขึ้นกับสำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายกิจการขนส่ง เทศบาลนครหาดใหญ่ ปัจจุบันสถานีแห่งนี้ยังไม่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก เนื่องจากแบบแปลนการก่อสร้างสถานีไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ 18 (พ.ศ. 2525) ออกตามความในพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และเงื่อนไขในการขอจัดให้มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงต้องปรับปรุงแบบแปลนเพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวงที่ได้กำหนดขึ้น

■ **แปลนการใช้พื้นที่** สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร) จะมี 2 อาคาร คือ อาคารที่ 1 เป็นอาคารหลักที่ให้บริการรถตู้โดยสารและอาคารสำนักงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันเทศบาลกำลังปรับปรุงอาคารให้เป็นไปตามกฎระเบียบของอาคารสถานีขนส่ง ขนขลาเป็นแบบตั้งฉากกับขนขลามีสองจอดสายๆ ละ 1 ช่อง ด้านหน้าช่องจอดจะมีโต๊ะคิวของแต่ละสาย ด้านหลังมีการจัดที่นั่งพักรอไว้ ส่วนจุดจำหน่ายตั๋ว ห้องน้ำและร้านสะดวกซื้อจะอยู่ด้านหลังที่นั่งพักรอ ส่วนอาคารที่ 2 ปัจจุบันยังไม่มีโครงการปรับปรุงพื้นที่เพื่อใช้เป็นอาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ แต่ได้มีการใช้บางส่วนเป็นอาคารร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนอีกมุมหนึ่งใช้เป็นห้องละหมาด โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.15

■ **ระบบเส้นทางการสัญจร** การสัญจรภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 กำหนดให้สามารถนำรถทุกประเภทเดินทางเข้ามาภายในสถานีได้ โดยเส้นการสัญจรสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การสัญจรของผู้โดยสารจะกำหนดให้ส่งผู้โดยสารลงบริเวณจุดรับ-ส่งหน้าสถานีเพื่อเดินเท้าเข้าสู่สถานี 2) การสัญจรของรถโดยสาร เมื่อรถเข้าสถานีพนักงานจะนำรถเข้าคิวหรือรอเข้าคิว เมื่อถึงกำหนดรถออกจะวนรถออกด้านหลังสถานี และ 3) การสัญจรในการส่งพัสดุ จะกำหนดให้ส่งพัสดุบริเวณ โต๊ะคิวของสายที่ต้องการฝากส่งพัสดุ โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.16



รูปที่ 4.15 แสดงแปลนการใช้พื้นที่อาคารสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)



รูปที่ 4.16 แสดงเส้นทางการสัญจรภายในสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)

### ■ สิ่งอำนวยความสะดวก

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 เพื่อให้ทราบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงาน ได้จัดเตรียมไว้เพื่อรองรับผู้ที่ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงการสำรวจข้อมูลการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีแห่งที่ 2

พื้นที่บริการ	จำนวน	หน่วย
1.1 ชานชลา	17	ช่อง
1.2 ที่นั่งพักรอ	176	ตัว
1.3 จุดประชาสัมพันธ์	1	จุด
1.4 ช่องจำหน่ายตั๋ว	12	ช่อง
1.5 โต๊ะคิว	5	โต๊ะ
1.6 ห้องน้ำ (รวมชายและหญิง)		
- ห้องส้วม	5	ห้อง
- อ่างล้างมือ	5	อ่าง
- โถปัสสาวะ	3	โถ
- ห้องน้ำคนพิการ	-	ห้อง
1.7 โทรศัพท์	5	เครื่อง
1.8 ตู้ ATM	1	ตู้
1.9 ร้านสะดวกซื้อ	4	ร้าน
1.10 แผนที่	2	จุด
1.11 โทรทัศน์	2	เครื่อง
1.12 พัดลม	2	ตัว
1.13 จุดตรวจวัดอุณหภูมิ	1	จุด
1.14 กล้องวงจรปิด	20	ตัว
1.15 เขตสูบบุหรี่	1	จุด
1.16 ถังขยะ	4	ถัง

### ■ ขนาดพื้นที่

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงขนาดของพื้นที่ใช้สอยของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.6 แสดงโครงการปรับปรุงซ่อมแซมสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 2

ลำดับที่	รายการปรับปรุง
1	ป้ายชื่อสถานี
2	ช่องจำหน่ายตั๋วและประชาสัมพันธ์
3	ห้องทำงานนายสถานีและเจ้าหน้าที่และห้องประชาสัมพันธ์
4	ที่ดินพื้นที่ที่พักรถโดยสาร
5	ติดตั้งร้านจำหน่ายสินค้าและอาหาร 16 ร้าน
6	ห้องน้ำ ชาย-หญิงและห้องน้ำคนพิการ
7	พื้นที่พักรถผู้มาใช้บริการ และนั่งรอรถผู้โดยสาร
8	พื้นที่รับส่งรถสาธารณะประจำทาง (นอกรายการ)
9	ก่อสร้างแนวรั้วลูกกรงตะขำเหล็ก สูงประมาณ 3 ม. ยาวประมาณ 250 ม.
10	อาคารที่ 2 ให้ใช้งานได้ ได้แก่ ฝาปิดท่อระบายน้ำ งานทาสี งานระบบไฟฟ้า
11	ปรับถนน คสล. บริเวณรอบอาคาร 2 ประมาณ 2470 ตร.ม.
12	ปรับถนนทางเข้า-ออก สถานีขนส่ง

นอกจากนี้โครงการในอนาคตเทศบาลมีความเป็นไปได้ในการย้ายรถบัสที่ให้บริการสายทิศเหนือ เช่น พัทลุง สตูลและตรัง เป็นต้น มารวมอยู่กับรถผู้โดยสารปรับอากาศสายทิศเหนือเพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้โดยสารซึ่งปัจจุบันกำลังศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายพื้นที่สถานี แต่จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่ พบว่า ไม่เห็นด้วยกับแผนดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบันรถผู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการ ณ สถานีแห่งนี้ก็มีปริมาณรถที่มากอยู่แล้ว ทำให้พื้นที่จอดรถภายในสถานีมีความแออัดจากรถที่จอดรอเข้าคิว

### 4.3 การให้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการให้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา รวมถึงสภาพในอดีต การบริหารงานในปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาในอนาคตของการให้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง โดยเนื้อหาทั้งหมดจะอาศัยการวิเคราะห์ร่วมกันทั้ง 2 สถานี เนื่องจากมีข้อมูลที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.1 ประวัติความเป็นมาของรถผู้โดยสารปรับอากาศ

จากเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตประกอบการรถผู้โดยสารปรับอากาศซึ่งกำหนดจุดเริ่มต้นการให้รถผู้โดยสารปรับอากาศจากสายรถผู้โดยสารปรับอากาศที่ได้รับสัมปทาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็น สายแรกและจากข้อมูลที่น่าจะมีแนวโน้มที่อาจจะส่งผลให้เกิดการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2500 สหกรณ์รถแท็กซี่สงขลา-หาดใหญ่ จำกัด ได้รับความสัมปทานประกอบการเดินรถขนส่งคนระหว่างสงขลา-หาดใหญ่ เมื่อความนิยมในการใช้รถแท็กซี่เพิ่มขึ้นจึงมีการเพิ่มจำนวนรถที่ให้บริการ แต่เนื่องจากรถแท็กซี่มีข้อจำกัดจากรูปแบบของรถที่ปรับเปลี่ยนจากรถยนต์ส่วนบุคคลที่รองรับผู้โดยสารได้ทั้งหมด 6 ที่นั่ง ไม่รวมคนขับ ซึ่งต้องเบียดเสียดภายในห้องโดยสารรถทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบยานพาหนะที่ให้บริการที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้เพิ่มขึ้น โดยที่ยังเป็นยานพาหนะขนาดเล็กที่มีความคล่องตัวเช่นเดิม ดังนั้นจึงเริ่มหันมาให้ความสนใจรถตู้โดยสารปรับอากาศแทน

พ.ศ. 2532 บริษัทโพธิ์ทองขนส่ง (2505) จำกัด ได้รับความสัมปทานประกอบการเดินรถขนส่งระหว่างสงขลา-หาดใหญ่ เส้นทางถนนลพบุรีราเมศวร์ เป็นจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้งสิ้น 14 คัน ซึ่งนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการมีรถตู้โดยสารปรับอากาศให้บริการ ต่อมาความนิยมในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้นทำให้จำนวนรถที่ให้บริการและจำนวนสายที่ให้บริการเพิ่มขึ้นจนขยายสู่การให้บริการในการเดินทางระหว่างจังหวัด โดยในปี พ.ศ. 2544 มีรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการทั้งสิ้น 274 คัน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และพนักงานขับรถเพิ่มเติม พบว่า ผู้ประกอบการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการแต่มีรายเดิมที่ให้บริการระหว่างจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการให้บริการ แต่จะเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้ามาสัมปทานเส้นทางเดินรถระหว่างจังหวัด ดังนั้นสรุปได้ว่า วิวัฒนาการของรถตู้โดยสารปรับอากาศเทศบาลนครหาดใหญ่เริ่มต้นมาจากการได้รับความนิยมของรถแท็กซี่โดยสาร แต่จากข้อจำกัดของขนาดรถและความสะดวกสบายของผู้โดยสารจึงริเริ่มการปรับเปลี่ยนรูปแบบรถมาเป็นการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีความจุผู้โดยสารมากกว่าและมีที่นั่งซึ่งเป็นส่วนตัวมากขึ้น เมื่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก

#### 4.3.2 ลักษณะการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงลักษณะการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยแยกรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) สภาพในอดีต 2) การบริหารงานปัจจุบัน และ 3) แนวทางการพัฒนาในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.3.2.1 สภาพในอดีต

รถตู้โดยสารปรับอากาศทุกสายจะกำหนดให้ผู้โดยสารไปขึ้นรถที่บริเวณที่ตั้งอยู่บริเวณย่านการค้าในเขตเทศบาล แต่จะมีบางส่วนไปรอขึ้นรถที่บริเวณหน้าหอนาฬิกาหรือบริเวณที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัดหมายทางโทรศัพท์จากการโทรจองที่นั่ง ในส่วนของการส่งผู้โดยสารกรณีทีขนาดใหญ่เป็นปลายทางในการเดินทางจะส่งผู้โดยสารบริเวณถนนสายหลักและจุดสำคัญต่างๆ ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ การดำเนินการในอดีตก็มีลักษณะคล้ายคลึงในปัจจุบันที่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้บริการก็จะมีลักษณะคล้ายคลึงในปัจจุบัน แต่อาจจะมี ความแตกต่างในเรื่องระยะเวลาในการรอรถออกช่วงที่มีผู้โดยสารน้อย การให้บริการในอดีตจะมีลักษณะคล้ายคลึงจากในปัจจุบันแต่จะแตกต่างกันในบางประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอดีตและปัจจุบัน

การให้บริการ	อดีต	ปัจจุบัน
1. การขึ้นรถ	ขึ้นที่คิว หน้าหอณาพิภมาและบริเวณที่นัดทางโทรศัพท์	ขึ้นรถ ณ สถานีเท่านั้น
2. การซื้อตั๋วโดยสาร	ซื้อตั๋วที่คิว บางครั้งซื้อบนรถแต่ไม่ออกตั๋ว	ซื้อที่จุดจำหน่ายตั๋วเท่านั้น
3. ช่วงเวลาให้บริการ	เวลาสามารถปรับเปลี่ยนได้	มีกำหนดเวลาแน่นอน
4. ความถี่ในการปล่อยรถ	ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสาร	มีความตรงต่อเวลามากขึ้น
5. การส่งเมื่อถึงหาดใหญ่	จุดหลักต่างๆ	ณ สถานีขนส่งหรือจุดหลักต่างๆ
6. การส่งเมื่อถึงจังหวัดปลายทาง	ส่งถึงบ้านและจุดหลักต่างๆ	ส่งถึงบ้านและจุดหลักต่างๆ

#### 4.3.2.2 การบริหารงานในปัจจุบัน

การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ในปัจจุบันสามารถจำแนกตามรายละเอียดของการให้บริการได้ดังนี้

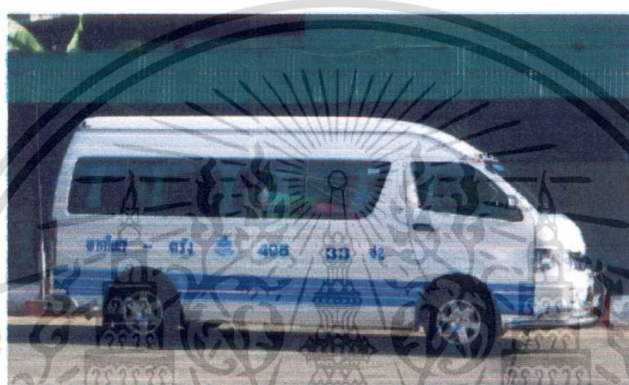
##### ■ คุณลักษณะของรถตู้โดยสารปรับอากาศ

รถตู้โดยสารปรับอากาศหรือเรียกสั้นๆ ว่า “รถตู้” ลักษณะรถเป็นการปรับเปลี่ยนมาจากรถตู้ส่วนบุคคลมาเข้าร่วมกับคิวเพื่อประกอบการขนส่งที่ถูกกฎหมาย โดยทั่วไปรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่จะมีจำนวนที่นั่ง 12 ที่นั่ง แต่เนื่องจากปัจจุบันมีรถหลายยี่ห้อที่ผลิตรถตู้ให้มีขนาดความกว้างเพิ่มขึ้น รถตู้โดยสารปรับอากาศจึงมีจำนวนที่นั่งเพิ่มขึ้นเป็น 15 ที่นั่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการที่จะเลือกนำรถประเภทใดเข้ามาให้บริการ โดยจำนวนที่นั่งของรถตู้โดยสารปรับอากาศถูกกำหนดโดยมาตรฐานรถประเภทขนส่งผู้โดยสารมาตรฐาน 2 (จ) ซึ่งหมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารที่มีจำนวนที่นั่งไม่เกิน 20 ที่นั่ง โดยไม่กำหนดที่สำหรับผู้โดยสารยืน ซึ่งมีคัสซีเป็นคัสซีรถโดยสารหรือไม่ก็ได้ มีทางขึ้นลงด้านข้างหรือที่ด้านท้ายของรถจะมีที่เก็บสัมภาระด้วยหรือไม่ก็ได้ (สำนักวิศวกรรมและความปลอดภัย, 2544) โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.17 และ 4.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.17 แสดงลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการแบบ 12 ที่นั่ง



รูปที่ 4.18 แสดงลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการแบบ 15 ที่นั่ง

ปัจจุบันเริ่มมีการนำระบบเติมเชื้อเพลิงประเภทแก๊สเข้ามาใช้กับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ทำให้มีทั้งรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ใช้น้ำมันและแก๊สให้บริการ เนื่องจากแก๊สมีราคาถูกกว่าน้ำมันทำให้เจ้าของรถตู้โดยสารปรับอากาศบางรายเริ่มนำรถที่เติมแก๊สมาให้บริการเพื่อประหยัดต้นทุนในการขนส่งและสอดคล้องกับนโยบายในอนาคตของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ที่จะให้เปลี่ยนรถตู้โดยสารปรับอากาศมาใช้เป็นระบบแก๊สภายในปี 2553 อีกด้วย โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.19

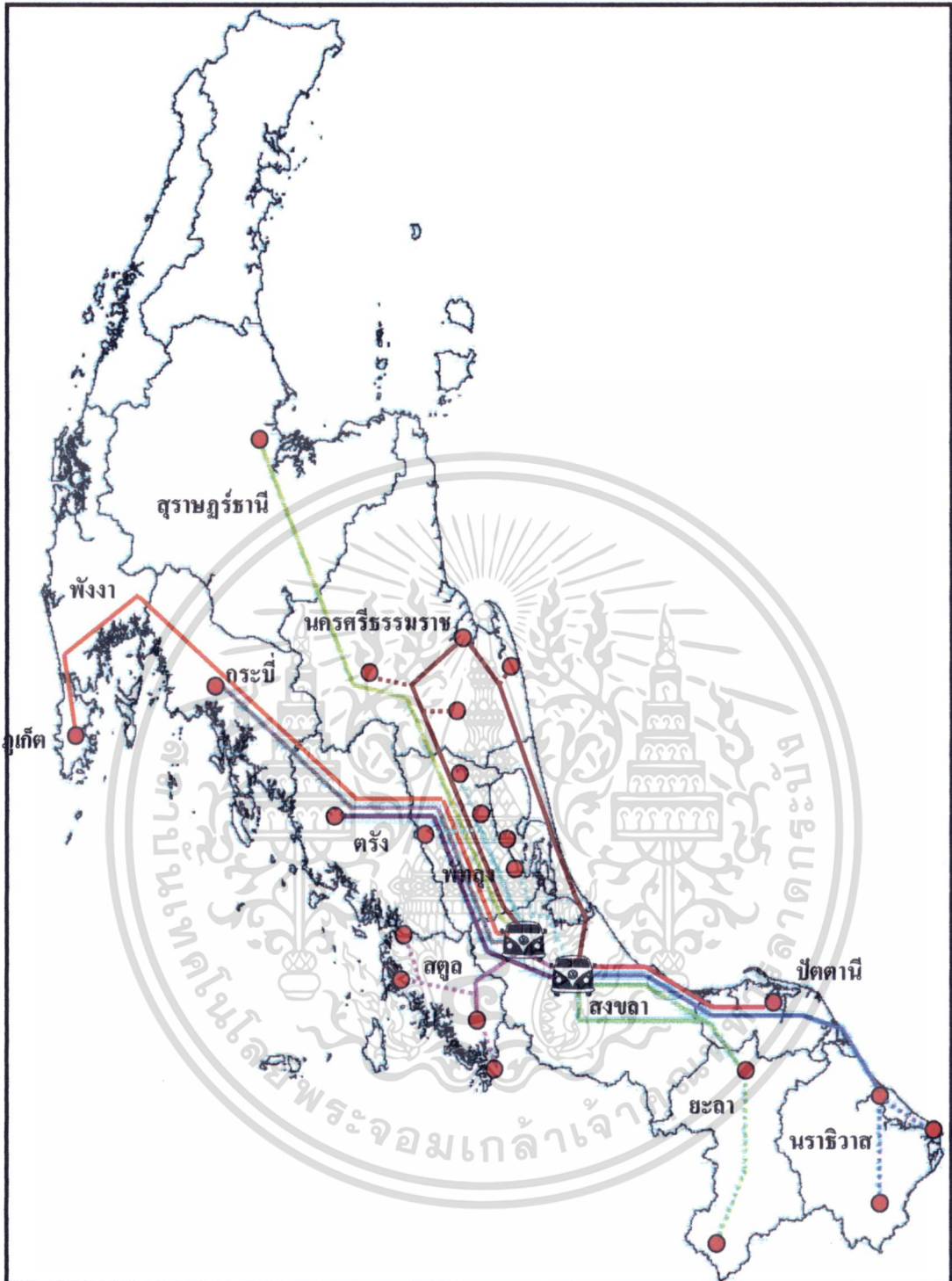


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่รูปที่ 4.19 แสดงลักษณะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ใช้ระบบแก๊ส ใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ■ โครงข่ายและจำนวนรถที่ให้บริการ

การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่มีโครงข่ายการให้บริการครอบคลุมเกือบทุกจังหวัดในภาคใต้ ยกเว้น จังหวัดชุมพรและระนอง เนื่องจากการเดินทางสู่ 2 จังหวัดดังกล่าวมีระยะทางไกลและระยะเวลาในการเดินทางนาน ประกอบกับจำนวนผู้โดยสารที่จะเดินทางไปยังจังหวัดดังกล่าวมีน้อย ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องการเสี่ยงในการให้บริการดังนั้นจึงไม่มีสายที่เดินทางไปยังจังหวัดดังกล่าว ในส่วนของจังหวัดพังงาแม้จะไม่มีรถที่ให้บริการจากหาดใหญ่สู่พังงา แต่มีรถสายหาดใหญ่-ภูเก็ตซึ่งจังหวัดพังงาเป็นทางผ่านของรถสายนี้ ทำให้ผู้โดยสารใช้รถร่วมกันในการเดินทาง

รถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1 ให้บริการทั้งสิ้น 7 จังหวัด มีสายรถที่ให้บริการทั้งสิ้น 10 สาย และมีเส้นทางการให้บริการ 13 เส้นทาง โดยมีจำนวนรถที่ให้บริการทั้งสิ้น 280 คัน ส่วนสถานีแห่งที่ 2 ให้บริการทั้งสิ้น 7 จังหวัด มีสายรถที่ให้บริการทั้งสิ้น 12 สาย และมีเส้นทางการให้บริการ 15 เส้นทาง โดยมีจำนวนรถที่ให้บริการทั้งสิ้น 294 คัน เมื่อรวมจำนวนรถที่ให้บริการทั้ง 2 สถานี (รวมสายที่ให้บริการทั้ง 2 สถานีนับเป็น 1 สาย) พบว่า มีจำนวนรถที่ให้บริการทั้งสิ้น 510 คัน จำนวนรถและจำนวนเที่ยวที่ให้บริการขึ้นอยู่กับปริมาณผู้โดยสารในแต่ละสาย โดยสายที่มีผู้ใช้บริการมากจะมีรถที่ให้บริการมาก เช่น ปัตตานี ยะลาและตรัง เป็นคั่นส่วนสายที่มีจำนวนรถให้บริการน้อย เช่น สายหาดใหญ่-ภูเก็ต สายหาดใหญ่-เบตง น่าจะมาจากจำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการน้อย อันเนื่องมาจากการเดินทางจากหาดใหญ่สู่ภูเก็ตมีระยะทางที่ไกลมาก ทำให้การเดินทางของประชาชนมีอัตราส่วนที่น้อยลง ดังนั้นรถที่ให้บริการจึงมีสัดส่วนที่น้อยลงตามจำนวนผู้โดยสาร โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ที่ 4.20 และตารางที่ 4.8



รูปที่ 4.20 แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถโดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่

คำอธิบายสัญลักษณ์			20 0 20 40 60 ก.ม.
สายตุ๊กตาได้คอนบน			เรื่อง : การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง และการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ กรณีศึกษา เทศบาลนครหาดใหญ่
<ul style="list-style-type: none"> <li>— หาดใหญ่ – สุราษฎร์ธานี</li> <li>— หาดใหญ่ – ภูเก็ต</li> <li>— หาดใหญ่ – กระบี่</li> <li>— หาดใหญ่ – ตรัง</li> <li>— หาดใหญ่ – นครศรีฯ</li> <li>— หาดใหญ่ – พังงา</li> <li>— หาดใหญ่ – ปากพญา</li> <li>— หาดใหญ่ – ปากพะยอม</li> <li>— หาดใหญ่ – กงหรา</li> <li>— หาดใหญ่ – เขาชัยสน</li> <li>— หาดใหญ่ – ปากพะยูน</li> <li>— หาดใหญ่ – ตลุง</li> <li>— หาดใหญ่ – ตันมะลิ้ง</li> <li>— หาดใหญ่ – ปากบารา</li> <li>— หาดใหญ่ – พังหั่ว</li> <li>— หาดใหญ่ – ปัตตานี</li> <li>— หาดใหญ่ – ยะลา</li> <li>— หาดใหญ่ – เบตง</li> <li>— หาดใหญ่ – นราธิวาส</li> <li>— หาดใหญ่ – ตากใบ</li> <li>— หาดใหญ่ – สุไหงโก-ลก</li> </ul>	สายตุ๊กตาได้คอนล่าง		
<p>เทศบาลนครหาดใหญ่</p> <p>คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์</p> <p>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</p>			

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การคัดลอกหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงเส้นทางเดินรถตู้โดยสารปรับอากาศและรายละเอียด

สายที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (ก.ม.)	จำนวน รถ(คัน)	จำนวน เที่ยว	ค่าโดยสาร	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง
<b>1. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่)</b>							
459	หาดใหญ่	ชะลา	144	2-4	4-6	100	บริษัท วีระกร จำกัด
470	หาดใหญ่	ชะลา	157	45-53	49-59	100	บริษัท สหชะลาขนส่ง จำกัด
477	หาดใหญ่	นครศรีฯ	209	8-10	6-7	160	บริษัท นครสงขลาขนส่ง จำกัด
491	หาดใหญ่	ปัตตานี	110	28-67	56-68	100	ห้างหุ้นส่วนจำกัดปัตตานีเดินรถ
494	หาดใหญ่	สตูล	96	14-21	22-27	80	บริษัท สตูลขนส่ง(2513) จำกัด
	หาดใหญ่	ตำมะลัง	104	5-8	8	70	
495	หาดใหญ่	ตรัง	151	29-43	70-84	100	บริษัท ขนส่ง จำกัด
704	หาดใหญ่	ปากพะยูน	59	30-32	35-42	50	บริษัท วีระกร จำกัด
714	หาดใหญ่	สุโขทัย	276	11-16	8-10	180	บริษัท วีระกร จำกัด
	หาดใหญ่	นราธิวาส	210	8-13	8-10	150	
741	หาดใหญ่	เบตง	283	3-7	4-6	230	บริษัท สหชะลาขนส่ง จำกัด
765	หาดใหญ่	เบตง	269	3-6	3-4	230	ว่างผู้ประกอบการ
<b>2. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)</b>							
433	หาดใหญ่	ภูเก็ต	465	4-7	4-6	420	บริษัท ขนส่ง จำกัด
	หาดใหญ่	กระบี่	285	4-7	4-6	230	
490	หาดใหญ่	สุราษฎร์ธานี	350	14-20	7-8	220	บริษัท ขนส่ง จำกัด
494	หาดใหญ่	สตูล	96	14-21	22-27	80	บริษัท สตูลขนส่ง(2513) จำกัด
495	หาดใหญ่	ตรัง	151	29-43	70-84	100	บริษัท ขนส่ง จำกัด
496	หาดใหญ่	พัทลุง	92	17-33	30-36	80	บริษัท พัทลุงหัทถิมขนส่ง จำกัด
	หาดใหญ่	เขาชัยสน	111	12-15	15-20	80	
732	หาดใหญ่	บ้านปากบารา	124	9-13	20-24	120	บริษัท สตูลขนส่ง(2513) จำกัด
	หาดใหญ่	ทุ่งหว้า	141	4-8	10-12	90	
736	หาดใหญ่	ทุ่งสง	187	19-26	30-36	130	บริษัท ขนส่ง จำกัด
740	หาดใหญ่	นครศรีฯ	208	14-38	26-32	140	บริษัท ขนส่ง จำกัด
764	หาดใหญ่	ป่าพะยอม	132	15-24	16-28	100	บริษัท พัทลุงหัทถิมขนส่งจำกัด
769	หาดใหญ่	ปากพนัง	225	5-6	2-3	160	บริษัท นครศรีฯขนส่งจำกัด
733	หาดใหญ่	กงหรา	97	12-18	15-20	100	บริษัท พัทลุงหัทถิมขนส่งจำกัด
*	หาดใหญ่	ชะอวด	124	11-15	13-15	130	บริษัท ขนส่ง จำกัด

หมายเหตุ \* หมายถึง ยังไม่มีหมายเลขสาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ■ การรับ-ส่งผู้โดยสาร

เนื่องจากลักษณะเด่นของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ คือ รถทุกคันจะต้องเข้ามารวมกันให้บริการในสถานีเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ไม่ว่าจะสายนั้นจะมีกี่คิวก็ตาม ส่วนเมื่อออกจากสถานีก็สามารถแยกออกไปให้บริการตามแต่ละคิว ดังนั้นการรับผู้โดยสารในกรณีที่เดินทางจากหาดใหญ่ผู้โดยสารจะต้องมาขึ้นรถ ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่งเท่านั้น ส่วนการรับผู้โดยสารในกรณีที่เดินทางจากจังหวัดต่างๆ สู่อหาดใหญ่ผู้โดยสารสามารถเลือกที่จะมาขึ้นรถที่คิวหรือโทรให้รถไปรับที่จุดสำคัญๆ หรือรับถึงบ้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละคิว ส่วนการส่งผู้โดยสารเมื่อมาถึงหาดใหญ่ผู้โดยสารจะต้องลงบริเวณจุดสำคัญๆ บนถนนสายหลักภายในเทศบาลนครหาดใหญ่หรือ ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง ส่วนการส่งผู้โดยสารเมื่อมาถึงปลายทาง ผู้โดยสารจะต้องลงบริเวณจุดสำคัญๆ บนถนนสายหลักภายในเทศบาลหรือที่คิวรถเท่านั้น โดยรายละเอียดแสดงในรูปที่ 4.21



รูปที่ 4.21 แสดงรูปแบบการรับ-ส่งผู้โดยสาร

### ■ เวลาในการให้บริการและความถี่ในการปล่อยรถ

การให้บริการรถตู้โดยสารของทั้ง 2 สถานี ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการในการกำหนดเที่ยวแรกและเที่ยวสุดท้ายที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่รถตู้โดยสารปรับอากาศเกือบทุกสายจะให้บริการเที่ยวแรกประมาณ 06:00 น. และเที่ยวสุดท้ายประมาณ 18:00 น. ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านจำนวนผู้โดยสาร ระยะทางจากหาดใหญ่สู่ปลายทาง เป็นต้น ตัวอย่าง เส้นทางหาดใหญ่-เบตง รถเที่ยวสุดท้ายกำหนดออกจากหาดใหญ่เวลา 14:00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่เร็วที่สุดเมื่อเทียบกับสายอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากระยะทางจากหาดใหญ่สู่เบตงใช้เวลาประมาณ 4-5 ชั่วโมงในการเดินทาง ทำให้รถถึงปลายทางประมาณ 19:00 น. ผู้ประกอบการเป็นห่วงความปลอดภัยของผู้โดยสารจากการก่อการร้าย จึงกำหนดเวลาในการปล่อยรถเที่ยวสุดท้ายเร็วกว่าสายอื่นๆ

ในส่วนของความถี่ในการปล่อยรถขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการในการกำหนดการปล่อยรถ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านจำนวนผู้โดยสารเป็นหลัก โดยบางสายการปล่อยรถจะอาศัยเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคัน แต่โดยส่วนใหญ่จะปล่อยรถทุก 30-45 นาทีต่อกัน แต่การกำหนดการปล่อยรถก็ต้องขึ้นอยู่กับการข้อกำหนดที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้เพื่อเป็นมาตรฐานในการปล่อยรถเพื่อความสะดวกของผู้โดยสารในการไม่ต้องรอรถนาน แต่ในความเป็นจริงบางสายที่อาจมีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยืดเวลาในการปล่อยรถออกจาก 30 นาที เป็น 45 นาที เนื่องจากการออกรถในขณะที่มีจำนวนผู้โดยสารน้อยอาจทำให้ไม่คุ้มทุน โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศและรายละเอียด

สายที่	ต้นทาง	ปลายทาง	เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย	ความถี่ในการปล่อยรถ (นาที)
<b>1. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่)</b>					
459	หาดใหญ่	ยะลา	06:00	17:00	30
470	หาดใหญ่	ยะลา	06:00	18:30	15
477	หาดใหญ่	นครศรีฯ	06:00	17:00	30
491	หาดใหญ่	ปัตตานี	06:00	18:00	เต็มออก
494	หาดใหญ่	สตูล	06:30	19:00	45
	หาดใหญ่	ตำมะลัง	06:30	19:00	45
495	หาดใหญ่	ตรัง	05:00	18:00	50
704	หาดใหญ่	ปากพะยูน	06:00	18:00	25
714	หาดใหญ่	สุโขทัย	06:00	17:00	เต็มออก
	หาดใหญ่	นราธิวาส	06:00	17:00	เต็มออก
741	หาดใหญ่	เบตง	07:00	14:00	60
765	หาดใหญ่	เบตง	07:00	14:00	60
<b>2. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)</b>					
433	หาดใหญ่	ภูเก็ต	09:00	17:30	120
	หาดใหญ่	กระบี่	09:00	17:00	120
490	หาดใหญ่	สุราษฎร์ธานี	07:00	17:30	40-60
494	หาดใหญ่	สตูล	07:00	19:00	45
495	หาดใหญ่	ตรัง	06:30	18:00	40-50
496	หาดใหญ่	พัทลุง	07:30	20:00	30
	หาดใหญ่	เขาชัยสน	07:00	18:00	60
732	หาดใหญ่	บ้านปากบารา	07:00	19:00	60
	หาดใหญ่	ทุ่งหว้า	07:30	17:30	60
736	หาดใหญ่	ทุ่งสง	07:00	17:00	60-80
740	หาดใหญ่	นครศรีฯ	06:00	18:00	5-15
764	หาดใหญ่	ป่าพะยอม	07:30	18:00	60
769	หาดใหญ่	ปากพนัง	09:00	17:00	180
733	หาดใหญ่	กงหรา	08:00	18:00	60
	หาดใหญ่	ชะอวด	08:00	18:00	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ทางการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถพบว่า พนักงานขับรถร้อยละ 70 มีความถี่ในการได้วิ่งรถอยู่ที่ประมาณ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือ วิ่ง 1 เที่ยว หยุค 2-3 วัน แต่จะมีบางสายที่สามารถขับรถได้เกือบทุกวัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปริมาณผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการสายนั้นๆ มีจำนวนมาก รวมถึงอาจเนื่องมาจากการที่สายนั้นๆ มีผู้ประกอบการเพียงเจ้าเดียวทำให้รถมีจำนวนไม่มากเท่ากับบางสายที่เป็นรถร่วมบริการ

ในส่วนของปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า การให้บริการในบางสายยังคงประสบปัญหาจากการรวมรถตู้โดยสารปรับอากาศมาไว้ในสถานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

■ **ปัญหาการตู้โดยสารปรับอากาศในแต่ละสายมีจำนวนมาก** ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาอันเนื่องมาจากการยุบรวมคิวที่อยู่ในเทศบาลนครหาดใหญ่เดิมมาเป็นคิวเดียวกัน ทำให้จำนวนรถที่ให้บริการในแต่ละคิวมีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการในแต่ละวัน ทำให้มีรถที่ต้องรอเข้าคิวเป็นจำนวนมาก ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เคยให้บริการได้วันละเที่ยว ทำให้รายได้ที่เคยได้รับลดลงไปด้วย

■ **ปัญหาการวิ่งทับเส้นทาง** ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาเฉพาะบางเส้นทางที่มีการสัมปทานไปยังปลายทางเดียวกัน ปัญหานี้เกิดจากบางเส้นทางที่รถบางสายวิ่งอาจมีจำนวนผู้โดยสารน้อยกว่าอีกสายที่ให้บริการอีกเส้นทาง ดังนั้นจึงแอบขับเข้ามาในเส้นทางที่ตนไม่ได้วิ่งอยู่เป็นประจำทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างคิว

■ **ปัญหาการตู้โดยสารปรับอากาศผิดกฎหมาย** ปัญหาการตู้โดยสารปรับอากาศผิดกฎหมายหรือที่เรียกว่า “รถตู้เถื่อน” ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการประกอบการ แม้ปัจจุบันจะมีการกวาดล้างรถตู้เถื่อนโดยรอบเทศบาลนครหาดใหญ่ แต่ก็ยังคงมีการลักลอบประกอบการรถตู้เถื่อนซึ่งแฝงอยู่ในรูปบริษัททัวร์หรือบริษัทรับจองตั๋วรถโดยสาร

#### 4.3.2.3 แนวทางการพัฒนาในอนาคต

การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตน่าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับการให้บริการในปัจจุบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายในอนาคตของเทศบาลและผู้ประกอบการซึ่งอาจมีการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและปลอดภัยของผู้โดยสาร นอกจากนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบรถที่ให้บริการเป็นรถที่มีขนาดความจุเพิ่มขึ้นเป็นแบบ 30 ที่นั่งที่ในบางสายเริ่มมีการนำมาให้บริการ เช่น สายหาดใหญ่-ตรัง และหาดใหญ่-ปัตตานี โดยมีรูปแบบของรถดังรูปที่ 4.22



รูปที่ 4.22 แสดงรถที่มีขนาด 30 ที่นั่ง

#### 4.4 แนวนโยบายในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงนโยบายที่ใช้ในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการใช้ในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.4.1 แนวนโยบายในการจัดการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

นโยบายที่ใช้ในการจัดการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ อันส่งผลให้เกิดความเป็นระเบียบและปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยสามารถแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.4.1.1 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการย้ายคิวรถตู้ภายในเขตเทศบาล

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการการย้ายคิวรถตู้ภายในเขตเทศบาล ซึ่งนับเป็นนโยบายเบื้องต้นที่เป็นการบังคับให้รถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคันจะต้องเข้าไปรวมกันที่สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง ประกอบด้วย

**สายทิศใต้** ประกอบด้วย ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส รวมถึงบางเส้นทางที่ให้บริการสู่ภาคใต้ตอนบน โดยจอร์ับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครหาดใหญ่ ถนนโชติวิทยกุล 5

**สายทิศเหนือ** ประกอบด้วย พัทลุง ตรัง นครศรีธรรมราช พังงง สุราษฎร์ธานี กระบี่และสตูล โดยจอร์ับผู้โดยสาร ที่สถานีรถตู้โดยสารเล็ก (รถตู้) เทศบาลนครหาดใหญ่ บริเวณตลาดเกษตร

#### 4.4.1.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและความสะอาด

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและความสะอาดของสถานี ซึ่งหน่วยงานที่ควบคุมโดยตรง คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการทำสัญญาจัดจ้างในด้านการรักษาความปลอดภัยและความสะอาด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- นโยบายการรักษาความปลอดภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ได้ทำสัญญาว่าจ้างเอกชนในการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในสถานี แต่เนื่องจากปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ทำให้การรักษาความปลอดภัยโดยยามรักษาการเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อมาประจำการ ณ สถานี รวมถึงการเพิ่มอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เครื่องตรวจวัตถุระเบิด รถดับเพลิง เป็นต้น

- นโยบายการรักษาความสะอาด เทศบาลนครหาดใหญ่ได้ทำสัญญาว่าจ้างเอกชนในการดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานี ซึ่งมีการประเมินผลทุกๆ 1 ปี เพื่อประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานี

#### 4.4.1.3 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ซึ่งหน่วยงานที่ควบคุมโดยตรง คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการบริหารงานสถานี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- นโยบายการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานสถานีซึ่งเป็นไปตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการบริหารและดำเนินกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หน่วยงานที่ควบคุมโดยตรง คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการบริหารงานสถานีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 โดยมีภารกิจความรับผิดชอบ 14 ภารกิจ ที่จะทำให้การบริหารงานสถานีมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

- นโยบายการจัดพื้นที่สำหรับบริการผู้โดยสาร ซึ่งเป็นไปตามกฎกระทรวงฉบับที่ 18 ออกตามพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ที่ระบุว่า สถานีขนส่งผู้โดยสาร ต้องมีลักษณะเป็นสถานที่ซึ่งใช้เป็นศูนย์รวม กระจายและสับเปลี่ยนรถสำหรับการขนส่งผู้โดยสาร รวมทั้งเป็นสถานที่ให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ประกอบด้วย อาคารสถานีซึ่งจัดให้มีพื้นที่สำหรับบริการผู้โดยสาร ที่จำหน่ายตั๋ว โทรศัพท์สาธารณะ ลีฟต์ ที่จำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ด และเครื่องดืม ที่พักโดยสาร ที่พักรถประจำรถ ที่รับฝากสิ่งของและลานจอดรถยนต์

#### 4.4.2 แนวนโยบายในการจัดการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

นโยบายที่ใช้ในการจัดการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ อันส่งผลให้เกิดความเป็นระเบียบและปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งสามารถแบ่งรายละเอียดออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.4.2.1 นโยบายที่เกี่ยวกับการควบคุมจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศ

■ นโยบายการสัมปทานเส้นทาง ในการอนุญาตให้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ประกอบการขนส่ง หน่วยงานที่ควบคุมโดยตรง คือ กรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่ในการให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการที่ขออนุญาตสัมปทานในแต่ละเส้นทาง โดยจะมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับจำนวนรถที่อนุญาตให้วิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร จำนวนเที่ยวที่ให้บริการในแต่ละวัน เป็นต้น ดังนั้น การให้สัมปทานก็เป็นกฎหมายควบคุมจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศเบื้องต้น เพื่อไม่ให้มีการจัดตั้งคิวรถแบบผิดกฎหมาย

■ นโยบายในการขอป้ายเหลืองหรือที่เรียกโดยทั่วไปว่า “ป้ายทะเบียน 10” ซึ่งเป็นป้ายทะเบียนสำหรับรถที่ใช้ในการประกอบการขนส่งผู้โดยสาร โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ สำนักงานขนส่งจังหวัด มีหน้าที่ในการออกป้ายทะเบียนสำหรับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรู้สถิติรถที่ขออนุญาตประกอบการป้ายเหลืองได้ทั้งหมดและสามารถแยกรถป้ายดำซึ่งเป็นรถที่ผิดกฎหมายที่เข้ามาประกอบการการขนส่งอีกด้วย

##### 4.4.2.2 นโยบายที่เกี่ยวกับการควบคุมอัตราค่าโดยสาร

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการควบคุมอัตราค่าโดยสาร เพื่อควบคุมไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้โดยสาร โดยการคิดค่าโดยสารที่สูงเกินจริง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง กรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่ควบคุมดูแลการกำหนดราคาค่าโดยสาร ซึ่งคำนวณจากอัตราค่าโดยสารต่อกิโลเมตร โดยเทียบกับค่าน้ำมันต่อลิตร ณ วันที่ออกประกาศกำหนดราคาค่าโดยสาร ซึ่งทำให้ราคาค่าโดยสารปรับเปลี่ยนขึ้นลงตามการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10 แสดงการคิดอัตราค่าโดยสารรถตู้โดยสารปรับอากาศ**

สายที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (ก.ม.)	ราคากำหนด* (ก.ม. ละ 0.03 บาท)	ราคาขาย**	ผลต่างระหว่าง ราคากำหนดกับราคาขาย
<b>1. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่)</b>						
459	หาดใหญ่	ชะลา	144	92	100	+8
470	หาดใหญ่	ชะลา	157	101	100	-1
477	หาดใหญ่	นครศรีฯ	209	129	160	+31
491	หาดใหญ่	ปัดตานี	110	71	100	+29
494	หาดใหญ่	สตูล	96	69	80	+11
	หาดใหญ่	ตำมะลัง	104	69	70	+1
495	หาดใหญ่	ตรัง	151	97	100	+3
704	หาดใหญ่	ปากพะยูน	59	41	50	+9
714	หาดใหญ่	สุโขทัย	276	165	180	+15
	หาดใหญ่	นราธิวาส	210	-	150	-
741	หาดใหญ่	เบตง	283	169	230	+61
765	หาดใหญ่	เบตง	269	-	230	-
<b>2. สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)</b>						
433	หาดใหญ่	ภูเก็ท	465	267	420	+153
	หาดใหญ่	กระบี่	285	-	230	-
490	หาดใหญ่	สุราษฎร์ธานี	350	206	220	+14
494	หาดใหญ่	สตูล	96	69	80	+11
495	หาดใหญ่	ตรัง	151	97	100	+3
496	หาดใหญ่	พัทลุง	92	60	80	+20
	หาดใหญ่	เขาชัยสน	111	-	80	-
732	หาดใหญ่	บ้านปากบารา	124	80	120	+40
	หาดใหญ่	ทุ่งหว้า	141	91	90	-1
736	หาดใหญ่	ทุ่งสง	187	116	130	+14
740	หาดใหญ่	นครศรีฯ	208	127	140	+13
764	หาดใหญ่	ป่าพะยอม	132	85	100	+15
769	หาดใหญ่	ปากพนัง	225	137	160	+23
733	หาดใหญ่	กงหรา	97	63	100	+37
	หาดใหญ่	ชะอวด	124	-	130	-

ที่มา : คณะกรรมการกำหนดราคากลาง กรมการขนส่งทางบก (ข้อมูล ณ วันที่ 22 ธ.ค.51)

หมายเหตุ \* ราคากำหนด หมายถึง อัตราค่าโดยสารที่คณะกรรมการกำหนดราคากลางกำหนดขึ้น

\*\* ราคาขาย หมายถึง อัตราค่าโดยสารที่ผู้ประกอบการขายจริง ณ สถานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางแสดงให้เห็นว่าราคาขายในปัจจุบันส่วนใหญ่เมื่อเปรียบเทียบกับราคา กำหนดของคณะกรรมการกำหนดราคากลางจะมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ยกเว้นสาย 443 ภูเก็ต – หาดใหญ่ ที่มีราคาแตกต่างกันมาก เนื่องจากมีบริการพิเศษ คือ การส่งรถเล็กไปรับถึงบ้านหรือจุด นัดหมาย ซึ่งสถานีขนส่งอนุญาตให้คิดค่าโดยสารตามราคาขายที่แจ้งไว้ได้

#### 4.4.2.3 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- นโยบายการตรวจสภาพรถประจำปี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ สำนักงานขนส่งจังหวัด มีหน้าที่ในการตรวจสภาพรถทุกครั้งที่มีการขอต่อทะเบียนรถประจำปี ซึ่ง การตรวจสภาพรถก็เป็นการตรวจสอบเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากสภาพรถที่ไม่พร้อม ในการนำไปให้บริการ

- นโยบายเปลี่ยนรถเป็นรถตู้โดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ที่ใช้แก๊ส NGV เป็นการ กำหนดให้รถที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในปี 2553 ต้องเปลี่ยนรถมาใช้เป็นรถตู้ โดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ที่ใช้แก๊ส NGV เป็นชื่อเพลิง ซึ่งเป็นนโยบายที่ควบคุมสภาพรถที่จะมา ให้บริการซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารในการใช้บริการ แต่จากการสัมภาษณ์ พนักงานขับรถส่วนใหญ่ พบว่า การกำหนดนโยบายเปลี่ยนรถตู้โดยสารปรับอากาศปัจจุบัน เป็น รถที่เดิม NGV จะเป็นปัญหาสำหรับพนักงานและผู้ประกอบการ เนื่องจากการเปลี่ยนรถเป็น NGV จะต้องมีค่าดำเนินการในการติดตั้งที่สูง ในกรณีซื้อรถใหม่ที่ใช้ระบบ NGV มาให้บริการ ก็ยังทำให้มีภาระในการผ่อนชำระที่สูงยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันรถที่ใช้ NGV มีราคาแพงมาก หากมีการ บังคับใช้กฎหมายดังกล่าวอาจทำให้ผู้ประกอบการหรือพนักงานจำเป็นต้องหยุดการให้บริการ เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาสำหรับผู้โดยสารในอนาคต

- นโยบาย “รถจัดระเบียบ” เป็นนโยบายระดับจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการ จัด ระเบียบรถตู้โดยสารปรับอากาศป้ายดำที่เข้ามาให้บริการภายในสถานีเปลี่ยนเป็นรถป้ายเหลืองใน อนาคต โดยรถดังกล่าวจะมีสติ๊กเกอร์ติดด้านข้างและด้านหลังว่า “รถจัดระเบียบ” เพื่อให้ เจ้าหน้าที่รับรู้ว่ารรถคันนี้กำลังรอการอนุมัติเป็นรถป้ายเหลืองอยู่ ซึ่งนโยบายนี้จะทำให้ผู้โดยสาร สามารถใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศได้อย่างมั่นใจและความปลอดภัย

- นโยบายเก็บค่าใช้บริการสถานี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการออกใบรับค่าบริการสถานีหรือที่เรียกว่า “ใบลานจอด” หรือ “ใบขา” ซึ่งเป็นนโยบายพื้นฐานที่กำหนดให้รถตู้โดยสารปรับอากาศทุกคันต้องจ่ายค่าใช้บริการ สถานีและเพื่อเป็นหลักฐานเมื่อมีการเรียกตรวจสอบระหว่างจากตำรวจทางหลวงและเจ้าหน้าที่ ขนส่ง ซึ่งเป็นนโยบายที่ควบคุมความปลอดภัยของผู้โดยสารอีกทางหนึ่ง

#### 4.4.2.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

นโยบายส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ กรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่ในการกำหนดความถี่ในการปล่อยรถ จำนวนเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นเสมือนข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบการในการให้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เนื่องจากหากไม่มีการกำหนดตามที่ได้กล่าวมาอาจทำให้ผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการรอรถออกนานเหมือนกับการให้บริการในอดีตที่ผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการรอมามาก

#### บทสรุป

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า พฤติกรรมในการเดินทางของผู้โดยสารจะเป็นการเดินทางระหว่างจังหวัดโดยมีสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นจุดเชื่อมต่อในการเดินทางเพื่อไปยังปลายทาง เมื่อวิเคราะห์ร่วมกับการให้บริการของสถานี พบว่า การให้บริการภายในสถานีเป็นการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า ที่นั่งพักรอ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทางมากกว่าการใช้เวลาอยู่ภายในเพื่อทำกิจกรรมอื่นๆ ในด้านการให้บริการรถผู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า การให้บริการสามารถยืดหยุ่นด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการมีจำนวนรถผู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการเป็นจำนวนมากทำให้สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ กรณีศึกษาเทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสถานีละ 220 ชุด รวมทั้งสิ้น 440 ชุด และจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถจำนวน 50 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งการวิเคราะห์ห้ออกได้ เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการสถานีแห่งที่ 1 ส่วนต่อมาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการสถานีแห่งที่ 2 ซึ่งรายละเอียดในแต่ละส่วน จะมีเนื้อหาที่แยกออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ลักษณะผู้ให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 2) การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 3) การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 4) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 5) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 6) การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ

#### 5.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่แห่งที่ 1 เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะผู้ให้บริการ พฤติกรรมการเดินทาง พฤติกรรมการใช้สถานี ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการ ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในปัจจุบันและเพื่อเป็นมาตรฐานสถานีและบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 5.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะผู้ให้บริการสถานีแห่งที่ 1

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.8) เป็นเพศหญิงและเพศชาย (ร้อยละ 43.2) ศาสนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.4) นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 38.6) ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 19.5) และระดับอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 17.7) ตามลำดับ

อาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.1) ประกอบอาชีพนักเรียน/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นักศึกษา รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 31.8) และอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 20.0)ตามลำดับ ที่อยู่ปัจจุบัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.8) อาศัยอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลา รองลงมา คือ อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 25.2) ที่ทำงาน/เรียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่(ร้อยละ 66)ทำงาน/เรียนอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลา รองลงมา คือ ทำงาน/เรียนอยู่ภายในจังหวัดสงขลา(ร้อยละ 34) โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงร้อยละลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งนี้ 1

คุณลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	95	43.20
- หญิง	125	56.80
รวม	220	100.00
<b>ศาสนา</b>		
- พุทธ	135	61.40
- อิสลาม	85	38.60
- อื่นๆ	0	0.00
รวม	220	100.00
<b>การศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	3	1.40
- มัธยมศึกษาตอนต้น	8	3.60
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	43	19.50
- อนุปริญญา/ปวส.	39	17.70
- ปริญญาตรี	115	52.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.50
รวม	220	100.00
<b>อาชีพ</b>		
- นักเรียน/นักศึกษา	86	39.10
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	70	31.80
- ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	44	20.00
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ	4	1.80
- รับจ้าง	16	7.30
- อื่นๆ	0	0.00
รวม	220	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

คุณลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
<b>ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
- จังหวัดสงขลา	54	25.20
- จังหวัดอื่นๆ	160	74.80
รวม	214	100.00
<b>ที่ทำงาน/เรียนปัจจุบัน</b>		
- จังหวัดสงขลา	72	34.00
- จังหวัดอื่นๆ	140	66.00
รวม	212	100.00

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 26.50 ปี รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 9,917.26 บาท รายได้ครัวเรือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 18,746.54 บาท จำนวนยานพาหนะในครัวเรือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจำนวนรถยนต์ส่วนตัวเฉลี่ย 0.50 คัน/ครัวเรือน และรถจักรยานยนต์เฉลี่ย 0.98 คัน/ครัวเรือน โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.2

## ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะประชากรผู้ให้บริการสถานีแห่งที่ 1

คุณลักษณะประชากร	หน่วย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
อายุ	ปี	26.50	7.35	60	15
รายได้	บาท/เดือน	9,917.26	5,952.07	32,000	2,000
รายได้ครัวเรือน	บาท/เดือน	18,746.54	11,136.46	60,000	4,000
<u>จำนวนยานพาหนะในครัวเรือน</u>					
- รถยนต์ส่วนตัว	คัน	0.50	0.66	3	0
- จักรยานยนต์ส่วนตัว	คัน	0.98	0.90	5	0

## 5.1.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1

เส้นทางในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.3) มีเส้นทางในการเดินทางจากบ้าน รองลงมา คือ ที่ทำงาน (ร้อยละ 19.5) และ โรงเรียน (ร้อยละ 14.5) ตามลำดับ จุดหมายปลายทางในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ร้อยละ 12.2) เดินทางไปยังอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี รองลงมา คือ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา (ร้อยละ 10.3) และอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.2) เดินทางเพื่อกลับบ้าน รองลงมา คือ เพื่อทำงาน (ร้อยละ 14.1) และเพื่อเรียน (ร้อยละ 13.2) ตามลำดับ ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 20.0) นิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ รองลงมา คือ รถตุ๊กตุ๊ก (ร้อยละ 19.5) และมอเตอร์ไซค์ส่วนตัว (ร้อยละ 14.5) ตามลำดับ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.1) นิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. (ร้อยละ 25.5) และช่วงเวลา 06.00 – 09.00 (ร้อยละ 10.5) ตามลำดับ วันที่นิยมใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.5) นิยมใช้บริการวันเสาร์กับวันอาทิตย์ รองลงมา คือ เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ร้อยละ 25.5) และเฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์ (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ รูปแบบขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.2) เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกอันดับแรก รองลงมา คือ รถบัส (ร้อยละ 15.9) และรถทัวร์ (ร้อยละ 13.6) ตามลำดับ การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.3) เคยใช้บริการรถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี รองลงมา คือ ไม่เคยใช้บริการ (ร้อยละ 42.7) ตามลำดับ รถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.7) เลือกใช้รถสองแถวเป็นทางเลือกอันดับแรก รองลงมา คือ รถตุ๊กตุ๊ก (ร้อยละ 32.5) และมอเตอร์ไซค์รับจ้าง (ร้อยละ 27.0) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แสดงพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
<b>ต้นทางในการเดินทาง</b>		
- บ้าน	126	57.30
- ที่ทำงาน	43	19.50
- โรงเรียน	32	14.50
- แหล่งท่องเที่ยว	19	8.60
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>จุดหมายปลายทางในการเดินทาง</b>		
- อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี	26	12.20
- อำเภอเมือง จังหวัดยะลา	22	10.30
- อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส	16	7.50
- อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช	11	5.20
- อำเภอเมือง จังหวัดตรัง	11	5.20
- อำเภอสุไหงโก-ลก	11	5.20
- อื่นๆ	145	54.40
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>วัตถุประสงค์ในการเดินทาง</b>		
- เรียน	29	13.20
- ทำงาน	31	14.10
- ทำธุระ/ซื้อของ	21	9.50
- เที่ยว/พักผ่อน	19	8.60
- กลับบ้าน	120	54.50
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานี</b>		
- จักรยาน	6	2.70
- มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	21	9.50
- มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	32	14.50
- รถตุ๊กตุ๊ก	43	19.50
- รถแท็กซี่	4	1.80
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	44	20.00
- รถสองแถว/รถหลังคาสูง	31	14.10
- รถยนต์ส่วนตัว	19	8.60
- รถบัส	15	6.80
- รถทัวร์	5	2.30
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเร้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ</b>		
- 06.00 – 09.00	23	10.50
- 09.01 – 12.00	22	10.00
- 12.01 – 15.00	56	25.50
- 15.01 – 18.00	119	54.10
รวม	220	100.00
<b>วันที่นิยมใช้บริการ</b>		
- ใช้เกือบทุกวัน	16	7.30
- เฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์	33	15.00
- วันอังคารถึงวันพฤหัสบดี	15	6.80
- วันเสาร์กับวันอาทิตย์	100	45.50
- เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์	56	25.50
รวม	220	100.00
<b>รูปแบบขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้บริการ</b>		
- รถแท็กซี่	8	3.60
- รถสองแถว	28	12.70
- รถบัส	35	15.90
- รถทัวร์	30	13.60
- รถไฟ	24	10.90
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	95	43.20
รวม	220	100.00
<b>การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างสถานี</b>		
- ไม่เคยใช้บริการ	94	42.70
- เคยใช้บริการ	126	57.30
รวม	220	100.00
<b>รถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี</b>		
- รถตุ๊กตุ๊ก	41	32.50
- มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	34	27.00
- รถสองแถว	45	35.70
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	0	0.00
- รถบัส	6	4.80
- อื่นๆ	0	0.00
รวม	126	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**พฤติกรรมการใช้บริการ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเฉลี่ยประมาณ 2.89 ครั้ง/เดือน โดยมีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 1.45 ครั้ง/เที่ยว นอกจากนี้ก่อนใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีระยะทางในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานีเฉลี่ยประมาณ 128.71 กิโลเมตร มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 44.45 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 47.71 บาท ส่วนขณะใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเวลาในการรอรถเฉลี่ยประมาณ 25.91 นาที ระยะทางในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 171.46 กิโลเมตร เวลาในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 141.56 นาที และค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 117.34 บาท ส่วนหลังจากใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีระยะทางในการเดินทางภายหลังจากลงรถเฉลี่ยประมาณ 9.48 กิโลเมตร มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 18.93 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 24.29 บาท

เมื่อพิจารณาถึงความถี่ในการเดินทาง พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการไม่ใช่กลุ่มที่เดินทางไปเข้า-เย็นกลับ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย 2.89 ครั้ง/เดือน แสดงให้เห็นว่าเป็นการเดินทางระหว่างจังหวัดซึ่งจะเดินทางกลับในวันหยุดหรือวันสำคัญต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบด้านระยะทาง ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางก่อนและหลังเข้าใช้บริการ พบว่า ก่อนใช้บริการจะมีค่าเฉลี่ยระยะทาง ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายสูงกว่าหลังใช้บริการ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเดินทางระหว่างจังหวัดเพื่อเดินทางเข้ามาใช้บริการสถานีเพื่อต่อรถไปยังปลายทาง ซึ่งแตกต่างกันกับหลังใช้บริการที่เป็นการเดินทางระยะสั้นเพื่อต่อรถไปยังปลายทาง โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1

พฤติกรรมการเดินทาง	หน่วย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	ครั้ง/เดือน	2.89	3.61	30	1
จำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง	ครั้ง/เที่ยว	1.45	0.60	4	1
ระยะทางในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	กิโลเมตร	128.71	84.83	350	2
เวลาในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	นาที	44.45	48.14	180	5
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	บาท	47.71	42.27	150	0
เวลาในการรอขึ้นรถ	นาที	25.91	12.18	60	10
ระยะทางในการเดินทางรวม	กิโลเมตร	171.46	69.55	465	59
เวลาในการเดินทางรวม	นาที	141.56	53.47	300	60
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวม	บาท	117.34	37.11	420	50
ระยะทางในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	กิโลเมตร	9.48	13.45	50	0.50
เวลาในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	นาที	18.93	17.00	60	0
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	บาท	24.29	23.29	100	0

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

พฤติกรรมการใช้สถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.9) จะสนทนากับเพื่อน/คนมาส่งและเข้าห้องน้ำก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร รองลงมา คือ รับประทานอาหาร (ร้อยละ 25.5) และซื้อขนม/เครื่องดื่ม (ร้อยละ 24.1) ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมหลังซื้อตั๋วโดยสารส่วนใหญ่ร้อยละ(ร้อยละ 74.1) จะนั่งรอขึ้นรถเท่านั้น รองลงมา คือ ดูโทรทัศน์ (ร้อยละ 25.0) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 16.4) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 แสดงร้อยละของกิจกรรมที่ทำขณะที่อยู่ในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

กิจกรรม	ก่อนซื้อตั๋ว			หลังซื้อตั๋ว		
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง	68	30.90	1	29	13.20	5
ดูโทรทัศน์	22	10.00	7	55	25.00	2
รับประทานอาหาร	56	25.50	3	5	2.30	8
ซื้อขนม/เครื่องดื่ม	53	24.10	4	24	10.90	6
ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก	23	10.50	5	20	9.10	7
โทรศัพท์	23	10.50	5	36	16.40	3
ฝากสัมภาระที่จุดฝาก	11	5.00	8	3	1.40	10
เข้าห้องน้ำ	68	30.90	1	35	15.90	4
สูบบุหรี่	6	2.70	9	5	2.30	8
รอขึ้นรถเท่านั้น	-	-	-	163	74.10	1

เมื่อเปรียบเทียบกิจกรรมที่ทำทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก่อนการซื้อตั๋วโดยสารจะทำการสนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง รับประทานอาหาร ซื้อขนม/เครื่องดื่ม รับประทานอาหาร ฝากสัมภาระที่จุดฝากและเข้าห้องน้ำ เนื่องจากหากซื้อตั๋วโดยสารแล้วได้เวลากำหนดรถออกหรือมีที่ว่างพอดี อาจทำให้ไม่มีเวลาทำกิจกรรมที่ต้องการ ส่วนกิจกรรมที่ทำภายหลังจากการซื้อตั๋วโดยสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะนั่งรอรถเท่านั้น โทรศัพท์และดูโทรทัศน์ เนื่องจากเป็นกิจกรรมเพื่อรอเวลารถออก นอกจากนี้กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมักทำทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร คือ ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก การสูบบุหรี่ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่มี ความจำเป็นมากสำหรับผู้โดยสารขึ้นอยู่กับพฤติกรรมส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์กิจกรรมของผู้ใช้บริการทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร ทำให้เราสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการแยกพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วโดยสารเท่านั้น โดยผู้วิจัยมีแนวคิดในการแยกพื้นที่พักรอกับพื้นที่ชานชลา (Safety Zone) เพื่อความปลอดภัยจากการก่อ การร้ายและเพื่อความเป็นระเบียบในการจัดการต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.5) มีระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี 21-30 นาที รองลงมา คือ 31-45 นาที (ร้อยละ 25.5) และ 5-20 นาที (ร้อยละ 24.1) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 แสดงร้อยละของระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี(คน)	จำนวน	ร้อยละ
5-20 นาที	53	24.1
21-30 นาที	100	45.5
31-45 นาที	56	25.5
มากกว่า 45 นาที	11	5.0
รวม	220	100

#### 5.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1 โดยได้แบ่งประเด็นในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานีแห่งที่ 1
- 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้สถานีแห่งที่ 1
- 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้สถานีแห่งที่ 1

โดยรายละเอียดในแต่ละส่วนจะอธิบายผลที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### 5.1.4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานีแห่งที่ 1

การวิเคราะห์ความสามารถในการรองรับ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความสามารถในการรองรับให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ สามารถสรุปเป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สார்วจข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในปัจจัย

ขั้นตอนที่ 2 จำแนกการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับออกเป็น

2 ส่วน คือ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะศึกษา ได้แก่ จำนวนชานชลา จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร จำนวนที่นั่งรอรถ จำนวนห้องน้ำ จำนวนที่จอดรถ จำนวนโทรศัพท์ จำนวนโทรทัศน์ จำนวนกล้องวงจรปิด และจำนวนถังขยะ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ โดยแบ่งประเภทของพื้นที่ที่จะศึกษา ได้แก่ สถานี ขานชลา ช่องจำหน่ายตั๋ว พื้นที่พักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านค้า พื้นที่จุดฝากสัมภาระ ห้องละหมาด โทรศัพท์ จอครรถรับ-ส่ง

นำข้อมูลร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

มากกว่าร้อยละ 70 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมมาก

ร้อยละ 50 – 70 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 50 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมน้อย

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานสถานีขนส่งกับสิ่งที่มีในปัจจุบันและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการรองรับทั้งในด้านอุปสงค์ของผู้ใช้บริการ (Demand) และอุปทานที่จัดเตรียมไว้ (Supply) และประเมินผลที่ได้เพื่ออภิปรายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไป

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร (ร้อยละ 82.3) ช่องขานชลา (ร้อยละ 69.1) โทรศัพท์ (ร้อยละ 69.1) ห้องน้ำ (ร้อยละ 60.9) ถังขยะ (ร้อยละ 56.8) ที่จอดรถ (ร้อยละ 55.9) และที่นั่งรอรถ (ร้อยละ 53.2) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นว่าไม่เพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทกล้องวงจรปิด (ร้อยละ 55.9) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 55.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 แสดงร้อยละของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

สิ่งอำนวยความสะดวก	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร	181	82.3	39	17.7
จำนวนช่องขานชลา	152	69.1	68	30.9
จำนวนโทรศัพท์	152	69.1	68	30.9
จำนวนห้องน้ำ	134	60.9	86	39.1
จำนวนถังขยะ	125	56.8	95	43.2
จำนวนที่จอดรถ	123	55.9	97	44.1
จำนวนที่นั่งรอรถ	117	53.2	103	46.8
จำนวนโทรศัพท์	98	44.5	122	55.5
จำนวนกล้องวงจรปิด	97	44.1	123	55.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อมีการเปรียบเทียบจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกจากมาตรฐานกับสิ่งที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน โดยอาศัยการสำรวจข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสถานี่ พบว่า จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกประเภทมีความเพียงพอ ยกเว้นจำนวนถังขยะ โทรทัศน์และกล้องวงจรปิดที่มีในปัจจุบันน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

เมื่อมีการเปรียบเทียบจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกจากมาตรฐานกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจำนวนโทรทัศน์ที่มีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันมีจำนวนโทรทัศน์ที่ให้บริการทั้งหมด 2 เครื่องซึ่งติดตั้งไว้บริเวณที่นั่งพักรอผู้โดยสาร โดยเฉลี่ย 1 เครื่องต่อ 6 ชานชลา แต่เนื่องจากปัจจุบันสถานี่ได้เพิ่มชานชลาเป็น 2 ฟัง โดยให้ที่พักรอผู้โดยสารหันหลังออกจากฝั่งชานชลาเดิม ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถมองเห็นโทรทัศน์ได้สะดวก เช่นเดียวกับจำนวนกล้องวงจรปิดซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าไม่เพียงพอ อาจเนื่องมาจากจำนวนกล้องวงจรปิดที่ติดตั้งให้เห็นได้ชัดเจนมีเพียง 8 จุด ทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าจะไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของสถานี่

ส่วนจำนวนถังขยะที่มีจำนวน 5 ถัง แม้ว่าจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์จำนวน 3 ถัง แต่จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปริมาณถังขยะเฉลี่ยต่อถังจะมีขยะครั้งถึงซึ่งเมื่อวิเคราะห์อาจจะเพียงพอในการรองรับซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของสิ่งอำนวยความสะดวกจากเกณฑ์มาตรฐาน สิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานี่แห่งที่ 1

สิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์มาตรฐาน		(1)	(2)	(3)
	กำหนด	ควรมี	ปัจจุบันมีอยู่จริง	ความคิดเห็นเพียงพอ	การประเมินผล
ช่องจำหน่ายตั๋ว	1 ช่อง / 1 เส้นทาง	12 ช่อง	12 ช่อง	มาก	เพียงพอ
ชานชลา	1 ช่อง / 1 เส้นทาง	12 ช่อง	12 ช่อง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนโทรทัศน์	1 เครื่อง / 21 คน / ชั่วโมง	7 เครื่อง	10 เครื่อง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนที่นั่งน้ำ (รวมชายและหญิง)	มากกว่า 110 ควรมี 5 ชุด (เพิ่ม 1 ชุด ทุก 40 คน)	10 ชุด	10 ชุด	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนถังขยะ	1 ถังต่อ 10 เมตร	8 ถัง	5 ถัง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนที่จอดรถ	เพียงพอ	เพียงพอ	20 คัน	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนที่นั่งรอรถ	60% ของผู้โดยสาร	85 ที่นั่ง	286 ที่นั่ง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนโทรทัศน์	ครอบคลุมพื้นที่	ครอบคลุมพื้นที่	2 เครื่อง	น้อย	ไม่เพียงพอ
จำนวนกล้องวงจรปิด	ครอบคลุมพื้นที่	ครอบคลุมพื้นที่	14 จุด	น้อย	ไม่เพียงพอ

หมายเหตุ คำนวณจากจำนวนผู้โดยสาร 113 คน/ชั่วโมงและผู้มาส่ง 25เปอร์เซ็นต์ รวมผู้บริการ 141 คน/ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ภายในสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีขนาดเหมาะสมในด้านขนาดพื้นที่ทุกประเภท คือ ขนาดพื้นที่โทรศัพท์ (ร้อยละ88.6) ขนาดพื้นที่จอครบรับ-ส่ง (ร้อยละ86.8) ขนาดห้องน้ำ (ร้อยละ75.9) ขนาดห้องละหมาด (ร้อยละ63.6) ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว (ร้อยละ63.2) ขนาดร้านค้า (ร้อยละ60.9) ขนาดชานชลา (ร้อยละ58.6) ขนาดสถานี (ร้อยละ57.3) ขนาดพื้นที่พักรอ (ร้อยละ56.4) ขนาดพื้นที่จุดฝากสัมภาระ (ร้อยละ56.4) และขนาดพื้นที่จอครบ (ร้อยละ55.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 แสดงร้อยละของขนาดของพื้นที่ของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ขนาดของพื้นที่	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดพื้นที่โทรศัพท์	195	88.6	25	11.4
ขนาดพื้นที่จอครบรับ-ส่ง	191	86.8	29	13.2
ขนาดห้องน้ำ	167	75.9	53	24.1
ขนาดห้องละหมาด	140	63.6	80	36.4
ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว	139	63.2	81	36.8
ขนาดร้านค้า	134	60.9	86	39.1
ขนาดชานชลา	129	58.6	91	41.4
ขนาดสถานี	126	57.3	94	42.7
ขนาดพื้นที่พักรอ	124	56.4	96	43.6
ขนาดพื้นที่จุดฝากสัมภาระ	124	56.4	96	43.6
ขนาดพื้นที่จอครบ	123	55.9	97	44.1

เมื่อเปรียบเทียบขนาดของพื้นที่จากมาตรฐานกับสิ่งที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน โดยอาศัยการสำรวจข้อมูลพื้นที่บริการที่มีอยู่ในสถานี พบว่า ขนาดของพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ ยกเว้นจุดรับฝากสัมภาระกับขนาดสถานีที่มีขนาดพื้นที่ในปัจจุบันต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีกับความเหมาะสมตามจากเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันพื้นที่ที่มีสามารถรองรับผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม แม้ว่าตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นที่ที่มีอาจมีขนาดเล็กเกินไป โดยเฉพาะขนาดของสถานีที่มีขนาดเพียง 1,612.50 ม<sup>2</sup> ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แต่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ พบว่า มีขนาดพื้นที่เหมาะสมในการรองรับผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของรถทัวร์หรือรถบัสต่อเที่ยว รวมถึงมีระยะเวลาในการอยู่ภายในสถานีสั้นและมีการถ่ายเทผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ข้อดีของรถตู้โดยสารปรับอากาศในการยืดหยุ่นเวลาในการปล่อยรถออก ทำให้พื้นที่ที่มีสามารถ รองรับจำนวนผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ส่วนจุดฝากสัมภาระที่มีในปัจจุบัน  $4 \text{ ม}^2$  แต่ความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ พบว่า มีความเหมาะสมในการรองรับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ข้อจำกัดของขนาดรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งมีขนาดเล็ก ทำให้สัมภาระที่ผู้ใช้บริการนำติดตัวมา มี ปริมาณไม่มาก ผู้ใช้บริการจึงสามารถพกพาสัมภาระติดตัวได้ตลอดเวลา โดยรายละเอียดได้แสดง ไว้ในตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของขนาดพื้นที่บริการจากเกณฑ์ มาตรฐาน สิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 1

ขนาดของพื้นที่	เกณฑ์มาตรฐาน		(1) ปัจจุบัน มีอยู่จริง	(2) ความคิดเห็น เหมาะสม	(3) การ ประเมินผล
	กำหนด	ควรมี			
โทรศัพท์	$0.64 \text{ ม}^2/1 \text{ ตู้}$	$6.4 \text{ ม}^2/10 \text{ ตู้}$	$8 \text{ ม}^2$	มาก	เหมาะสม
ที่จอดรถรับ-ส่ง	$15 \text{ ม}^2/\text{คัน}$	$45 \text{ ม}^2/3 \text{ คัน}$	$45 \text{ ม}^2/3 \text{ คัน}$	มาก	เหมาะสม
ขนาดห้องน้ำ	ชาย $3.08 \text{ ม}^2/1 \text{ ชุด}$	$15.4 \text{ ม}^2/5 \text{ ชุด}$	$17.5 \text{ ม}^2$	มาก	เหมาะสม
	หญิง $2.61 \text{ ม}^2/1 \text{ ชุด}$	$13.05 \text{ ม}^2/5 \text{ ชุด}$	$17.5 \text{ ม}^2$		
ขนาดห้องละหมาด	-	-	$36 \text{ ม}^2$	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ D	$\geq 0.3-0.7 \text{ ม}^2/\text{คน}$	$0.51 \text{ ม}^2/\text{คน}$	ปานกลาง	เหมาะสม
ร้านค้า	$56-66 \text{ ม}^2/\text{ล้านคน/ปี}$	$2.8-3.3 \text{ ม}^2$	$12.5 \text{ ม}^2$	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดชานชลา	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ C	$\geq 0.7-0.9 \text{ ม}^2/\text{คน}$	$0.89 \text{ ม}^2/\text{คน}$	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดสถานี	$251 - 500 \text{ คน} / 3 \text{ ชั่วโมง}$	$1,861 - 4,370 \text{ ม}^2$	$1,612.50 \text{ ม}^2$	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดพื้นที่พักรอ	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ D	$\geq 0.3-0.7 \text{ ม}^2/\text{คน}$	$3.62 \text{ ม}^2/\text{คน}$	ปานกลาง	เหมาะสม
จุดฝากสัมภาระ	$4.5 \text{ ม}^2/1 \text{ ช่องจอด}$	$54 \text{ ม}^2/12 \text{ ช่องจอด}$	$9 \text{ ม}^2$	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดพื้นที่จอดรถ	$39 \text{ ม}^2/\text{คัน}$	$780 \text{ ม}^2/20 \text{ คัน}$	$780 \text{ ม}^2$	ปานกลาง	เหมาะสม

หมายเหตุ คำนวณจากจำนวนผู้โดยสาร 113 คน/ชั่วโมงและผู้มาส่ง 25 เปอร์เซนต์ รวมผู้ใช้บริการ 141 คนชั่วโมง

แม้ว่าสิ่งที่มีในปัจจุบันในปัจจุบันทั้งจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ บริการจะน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการมีความเหมาะสมกับการรองรับผู้ใช้บริการใน

ปัจจุบัน แสดงว่ามาตรฐานสถานียชนสงฆ์ที่จัดทำขึ้นอาจจะไม่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ สถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ รวมถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

#### 5.1.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้สถานีแห่งที่ 1

ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ แสงสว่างภายในอาคารสถานี เฉลี่ยประมาณ 3.02 รองลงมา คือ การจัดวางผังพื้นที่และความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่งซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ย 2.96 และ 2.80 ตามลำดับ สำหรับระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ความสะอาดภายในห้องน้ำเฉลี่ยประมาณ 2.29 รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี และความสะอาดโดยรอบสถานี ซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ย 2.40 และ 2.61 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ แสงสว่างภายในอาคารสถานีเฉลี่ยประมาณ 3.02 รองลงมา คือ การจัดวางผังพื้นที่ และป้ายแสดงข้อมูลการเดินทางซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ย 2.96 และ 2.74 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ความสะดวกที่จุดรับ-ส่งเฉลี่ยประมาณ 2.80 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลาและป้ายบอกทางชัดเจนซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ย 2.75 และ 2.68 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเฉลี่ยประมาณ 2.80 รองลงมา คือ ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อมายังสถานีและมารยาทพนักงาน ณ สถานีซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ย 2.78 และ 2.78 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.83 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับรวม	ลำดับแต่ละประเภท
<b>ภายใน</b>						
1. ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.74	1.008	5	1	8	3
2. การจัดวางผังพื้นที่	2.96	1.015	5	1	2	2
3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	3.02	1.000	5	1	1	1
4. ความสะอาดภายในห้องน้ำ	2.38	1.068	5	1	16	5
5. ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	2.63	1.023	5	1	13	4
<b>ภายนอก</b>						
6. ป้ายบอกทางชัดเจน	2.68	0.993	5	1	10	3
7. ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	2.40	1.339	5	1	15	5
8. ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.80	0.987	5	1	3	1
9. ความสะอาดโดยรอบสถานี	2.61	1.003	5	1	14	4
10. ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชาลา	2.75	0.987	5	1	7	2
<b>บริการ</b>						
11. ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ	2.80	1.033	5	1	4	1
12. การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่	2.65	1.008	5	1	12	6
13. ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อกับมายังสถานี	2.78	1.037	5	1	5	2
14. มารยาทพนักงาน ณ สถานี	2.78	1.073	5	1	6	3
15. ราคาสินค้าภายในสถานี	2.70	1.042	5	1	9	4
16. การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	2.66	1.036	5	1	11	5
17. ความพึงพอใจในการให้บริการสถานีรวม	2.83	0.949	5	1		

5.1.4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้สถานีแห่งที่ 1 ระดับปัญหาในด้านการให้บริการสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความสกปรกภายในห้องน้ำเฉลี่ยประมาณ 2.91 รองลงมา คือ การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสกปรกโดยรอบสถานี โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.60 และ 2.58 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความสกปรกภายในห้องน้ำเฉลี่ยประมาณ 2.91 รองลงมา คือ การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.60 และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.44 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ความสกปรกโดยรอบสถานีเฉลี่ยประมาณ 2.56 รองลงมา คือ ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสารและความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงบริเวณจุดจอดรถรับ-ส่ง โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.53 และ 2.53 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึงเฉลี่ยประมาณ 2.53 รองลงมา คือ ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมืองและระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.50 และ 2.47 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับปัญหาในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.50 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับรวม	ลำดับแต่ละประเภท
<b>ภายใน</b>						
1. ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.33	0.957	5	1	15	5
2. การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม	2.60	1.187	5	1	2	2
3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.39	0.984	5	1	13	4
4. ความสกปรกภายในห้องน้ำ	2.91	1.313	5	1	1	1
5. ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร	2.44	1.135	5	1	11	3
<b>ภายนอก</b>						
6. ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสาร	2.53	1.027	5	1	4	2
7. ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี	2.47	1.128	5	1	9	4
8. ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงบริเวณจุดจอดรับ-ส่ง	2.53	1.031	5	1	5	3
9. ความสกปรกโดยรอบสถานี	2.58	1.208	5	1	3	1
10. หลังคากันแดด/ฝนบริเวณชานชลา	2.37	1.059	5	1	14	5
<b>บริการ</b>						
11. ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง	2.50	1.165	5	1	7	2
12. การประชาสัมพันธ์ไม่ดี	2.46	1.172	5	1	10	4
13. ระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน	2.47	1.049	5	1	8	3
14. มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี	2.30	0.974	5	1	16	6
15. ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ	2.42	1.072	5	1	12	5
16. การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง	2.53	1.140	5	1	6	1
17. ภาพรวมของปัญหาในการให้บริการสถานีรวม	2.50	0.958	5	1		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1 โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานี 9 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### มิติกายใน

■ ความสะอาดภายในห้องน้ำมีความสัมพันธ์กับความสะอาดภายในห้องน้ำ (สหสัมพันธ์ = -0.328, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง (สหสัมพันธ์ = -0.241, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร (สหสัมพันธ์ = -0.235, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### มิติกายนอก

■ ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลามีความสัมพันธ์กับหลังคากันแดด/ฝนบริเวณชานชลา (สหสัมพันธ์ = -0.251, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ป้ายบอกทางชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถ (สหสัมพันธ์ = -0.173, Sig = 0.010) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### มิติด้านการบริการ

■ มารยาทพนักงาน ณ สถานีมีความสัมพันธ์กับมารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี (สหสัมพันธ์ = -0.186, Sig = 0.006) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ที่ตั้งของสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศมีความสัมพันธ์กับที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง (สหสัมพันธ์ = -0.180, Sig = 0.007) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (สหสัมพันธ์ = -0.162, Sig = 0.016) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ความพึงพอใจและปัญหาภาพรวม

■ ความพึงพอใจรวมมีความสัมพันธ์กับภาพรวมของปัญหาภาพรวม (สหสัมพันธ์ = -0.181, Sig = 0.007) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ แสดงว่า เมื่อความพึงพอใจลดลงจะทำให้มีปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการสถานีเพิ่มขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจต่อความสะอาดภายในห้องน้ำมีค่าเฉลี่ย 2.38 ส่วนปัญหาในด้านความสกปรกภายในห้องน้ำมีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ให้บริการพึงพอใจต่อความสะอาดภายในห้องน้ำลดลง ปัญหาในด้านความสกปรกภายในห้องน้ำก็จะเพิ่มขึ้น โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	สหสัมพันธ์ P-value	Sig	ลำดับ สหสัมพันธ์
ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.74	3	ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.33	5	-0.241**	0.001	2
การจัดวางผังพื้นที่	2.96	2	การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม	2.60	2	0.450	0.510	-
แสงสว่างภายในอาคารสถานี	3.02	1	แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.39	4	-0.130	0.550	-
ความสะอาดภายในห้องน้ำ	2.38	5	ความสกปรกภายในห้องน้ำ	2.91	1	-0.328**	0.001	1
ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	2.63	4	ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร	2.44	3	-0.235**	0.001	3
ป้ายบอกทางชัดเจน	2.68	3	ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถ	2.53	2	-0.173*	0.010	2
ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	2.40	5	ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี	2.47	4	-0.820	0.225	-
ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.80	1	ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.53	3	-0.128	0.057	-
ความสะอาดโดยรอบสถานี	2.61	4	ความสกปรกโดยรอบสถานี	2.58	1	-0.105	0.119	-
ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา	2.75	2	หลังคากันแดด/ฝนบริเวณชานชลา	2.37	5	-0.251**	0.001	1
ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ	2.80	1	ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง	2.50	2	-0.180**	0.007	2
การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่	2.65	6	การประชาสัมพันธ์ไม่ดี	2.46	4	-0.162*	0.016	3
ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อกับสถานี	2.78	2	ระบบขนส่งเชื่อมต่อกับสถานีต้องรอนาน	2.47	3	-0.022	0.742	-
มารยาทพนักงาน ณ สถานี	2.78	3	มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี	2.30	6	-0.186	0.006	1
ราคาสินค้าภายในสถานี	2.70	4	ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ	2.42	5	-0.007	0.913	-
การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	2.66	5	การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง	2.53	1	-0.046	0.494	-
ความพึงพอใจรวม	2.83		ภาพรวมของปัญหา	2.50		-0.181**	0.007	-

### 5.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานี แห่งที่ 1

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1 ซึ่งได้แบ่งประเด็นในการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 2) เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ

โดยรายละเอียดในแต่ละส่วนจะอธิบายผลที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 5.1.5.1 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

เหตุผลที่เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.2) เลือกใช้เนื่องจากรถตู้โดยสารปรับอากาศมีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆ รองลงมา คือ การมีที่นั่งและระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 16.4) และจำนวนรถให้บริการ (ร้อยละ 15.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.14

ตารางที่ 5.14 แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าโดยสาร	19	8.6
จำนวนรถให้บริการ	35	15.9
การมีที่นั่งและระบบปรับอากาศ	36	16.4
มีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆ	62	28.2
มีความปลอดภัยสูงกว่ารูปแบบอื่นๆ	13	5.9
ถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	16	7.3
สามารถส่งถึงปลายทาง	35	15.9
ความถี่ในการจอดน้อย	4	1.8
รวม	220	100

#### 5.1.5.2 เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

เหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 26.8) เปลี่ยนจากการใช้เนื่องจากอัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น รองลงมา คือ สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม (ร้อยละ 23.2) และต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยรถน้อย (ร้อยละ 19.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 แสดงเหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานี  
แห่งที่ 1

เหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น	59	26.8
สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม	51	23.2
ต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยรถน้อย	43	19.5
รถเสียเวลาเป็นประจำ	29	13.2
เมื่อมีการก่อการร้ายและเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	13	5.9
มีบริการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพกว่า	25	11.4
รวม	220	100

5.1.5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้รถตู้โดยสาร  
ปรับอากาศ

ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความปลอดภัยในการใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 3.05 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะดวกในการขึ้น-ลง โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.03 และ 3.01 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรถออกเฉลี่ยประมาณ 2.62 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสภาพรถที่นำมาให้บริการและมารยาทพนักงานขับรถ โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.80 และ 2.85 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 2.98 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.16

ตารางที่ 5.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการใช้  
บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า สูงสุด	ค่า ต่ำสุด	ลำดับ
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	2.86	1.007	5	1	8
2. ระยะเวลาในการรอรถออก	2.62	0.988	5	1	11
3. ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.03	1.034	5	1	2
4. ความถี่ในการจอดระหว่างทาง	2.99	1.038	5	1	4
5. ความสะดวกในการขึ้น-ลง	3.01	1.002	5	1	3
6. ระดับความเย็นภายในรถ	2.90	1.140	5	1	7
7. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	2.80	1.091	5	1	10
8. ความปลอดภัยในการใช้บริการ	3.05	0.987	5	1	1
9. ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	2.96	1.059	5	1	5
10. มารยาทพนักงานขับรถ	2.85	0.992	5	1	9
11. ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.93	1.025	5	1	6
12. ความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศรวม	2.98	0.926	5	1	

5.1.5.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้รถตู้โดยสาร  
ปรับอากาศ

ระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการเฉลี่ยประมาณ 2.34 รองลงมา คือ ปัญหาพฤติกรรมกรงขังของพนักงานขับและความเหมาะสมของรถตู้โดยสารปรับอากาศกับการให้บริการระหว่างจังหวัด โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.30 และ 2.29 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาระดับปัญหาในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.20 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.17

ตารางที่ 5.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหาหรืออุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีที่ 1

ปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับ
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	2.19	0.979	5	1	8
2. รอรถออกนาน	2.25	1.113	5	1	5
3. เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	1.89	0.968	5	1	10
4. จอครบ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทางมาก	1.88	0.981	5	1	11
5. ห้องโดยสารแคบ	2.20	0.962	5	1	7
6. อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	2.23	1.153	5	1	6
7. ความทรมานของสภาพรถที่ให้บริการ	2.34	1.109	5	1	1
8. พฤติกรรมการขับขีของพนักงานขับ	2.30	1.026	5	1	2
9. ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	2.27	1.032	5	1	4
10. มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	2.19	0.993	5	1	9
11. ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.29	1.001	5	1	3
12. ภาพรวมปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	2.20	0.954	5	1	

เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1 โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ 8 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

■ สภาพรถที่นำมาให้บริการมีความสัมพันธ์กับความทรมานของสภาพรถที่ให้บริการ (สหสัมพันธ์ = -0.299, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ อัตราค่าโดยสารมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าโดยสาร (สหสัมพันธ์ = -0.245, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ระดับความเย็นภายในรถมีความสัมพันธ์กับอุณหภูมิภายในรถไม่เย็น (สหสัมพันธ์ = -0.200, Sig = 0.003) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด (สหสัมพันธ์ = -0.176, Sig = 0.009) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลามีความสัมพันธ์กับความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด (สหสัมพันธ์ = -0.171, Sig = 0.011) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ ความปลอดภัยในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับ(สหสัมพันธ์ = -0.161, Sig = 0.017) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ระยะเวลาในการรอรถออกมีความสัมพันธ์กับรอรถออกนาน (สหสัมพันธ์ = -0.133, Sig = 0.049) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ความรวดเร็วในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (สหสัมพันธ์ = -0.133, Sig = 0.049) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ แสดงว่า เมื่อปัจจัยด้านความพึงพอใจลดลงจะทำให้มีปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้นด้วย แต่เนื่องจากในทุกปัจจัยจะมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับปัญหา ดังนั้นความสัมพันธ์ที่มีอาจจะไม่มีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.18



ตารางที่ 5.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	สหสัมพันธ์ P-value	Sig	ลำดับ สหสัมพันธ์
อัตราค่าโดยสาร	2.86	8	อัตราค่าโดยสาร	2.19	8	-0.242**	0.001	2
ระยะเวลาในการรอรถออก	2.62	11	รอรถออกนาน	2.25	5	-0.133*	0.049	7
ความรวดเร็วในการเดินทาง	3.03	2	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	1.89	10	-0.133*	0.049	7
ความถี่ในการจอดระหว่างทาง	2.99	4	จอดรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทางมาก	1.88	11	0.021	0.753	-
ความสะดวกในการขึ้น-ลง	3.01	3	ห้องโดยสารแคบ	2.20	7	-0.116	0.087	-
ระดับความเย็นภายในรถ	2.90	7	อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	2.23	6	-0.200**	0.003	3
สภาพรถที่นำมาให้บริการ	2.80	10	ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	2.34	1	-0.299**	0.001	1
ความปลอดภัยในการใช้บริการ	3.05	1	พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับ	2.30	2	-0.161*	0.017	6
ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	2.96	5	ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	2.27	4	-0.171*	0.011	5
มารยาทพนักงานขับรถ	2.85	9	มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	2.19	9	-0.064	0.342	-
ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.93	6	ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.29	3	-0.176**	0.009	4
ความพึงพอใจรวม	2.98		ภาพรวมปัญหาารวม	2.20		-0.110	0.105	-

### 5.1.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1

ภายใน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.4) ต้องการให้มีการเพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ รองลงมา คือ ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง (ร้อยละ 18.2) และเพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรศัพท์ ฯ (ร้อยละ 14.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.19 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคารสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ป้าย/สัญลักษณ์ที่ชัดเจนและเพิ่มภาษาอังกฤษ	24	10.9	5
เพิ่มจำนวนร้านอาหาร/ร้านค้า/ผลไม้	26	11.8	4
ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	40	18.2	2
แสงสว่างภายในอาคารสถานี	7	3.2	7
เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรศัพท์ ฯ	32	14.5	3
เพิ่มการรักษาความสะอาดภายในอาคารสถานี	22	10.0	6
เพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ	69	31.4	1
รวม	220	100	

ภายนอก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.8) ต้องการให้มีการปรับปรุงจุดรับ-ส่งผู้โดยสารหน้าสถานี รองลงมา คือ ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา (ร้อยละ 22.7) และทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี (ร้อยละ 19.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคารสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคาร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
จุดรับ-ส่งผู้โดยสารหน้าสถานี	70	31.8	1
ความชัดเจนของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสาร	38	17.3	4
ทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี	44	20.0	3
ความสะอาดโดยรอบสถานี	18	8.2	5
ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา	50	22.7	2
รวม	220	100	

การให้บริการสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.8) ต้องการให้มีการปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี รองลงมา คือ รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี (ร้อยละ 23.2) และระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี(ร้อยละ 19.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.21

ตารางที่ 5.21 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี	43	19.5	3
รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี	51	23.2	2
มารยาทและการให้บริการของพนักงาน	38	17.3	4
ราคาสินค้าภายในสถานี	18	8.2	5
การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	70	31.8	1
รวม	220	100	

การบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.6) ต้องการให้มีการปรับปรุงความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพรถที่ให้บริการ (ร้อยละ 20.9) ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารและความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี (ร้อยละ 8.6) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.22

ตารางที่ 5.22 แสดงร้อยละของความต้องการในการปรับปรุงรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการในการปรับปรุงด้านการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร	19	8.6	3
สภาพรถที่ให้บริการ	46	20.9	2
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	63	28.6	1
ความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี	19	8.6	3
ระบบตัวแบบกำหนดหมายเลขที่นั่ง	16	7.3	6
การแวะพักเข้าห้องน้ำระหว่างทาง	15	6.8	7
การวางแผนในการขนส่งผู้โดยสารปลายทาง	18	8.2	5
พฤติกรรมกรับของพนักงาน	13	5.9	8
เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถ เช่น ที่วี วิพยู ฯ	11	5.0	9
รวม	220	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.6) ต้องการให้มีการแยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตั๋วโดยสาร (Safety Zone) รองลงมา คือ การเพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม. (ร้อยละ 18.2) และเครื่องตรวจวัตถุระเบิด (ร้อยละ 15.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.23

ตารางที่ 5.23 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการรักษาความปลอดภัยสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
แยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตั๋วโดยสาร (Safety Zone)	107	48.6	1
เพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม.	40	18.2	2
เครื่องตรวจวัตถุระเบิด	34	15.5	3
ระบบกล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย	30	13.6	4
ระบบกระชกกันกระสุน	9	4.1	5
รวม	220	100	

ความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.2) ต้องการให้มีการจัดรถบริการฟรี (Shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี รองลงมา กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง (ร้อยละ 25.5) และรถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 21.8) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.24

ตารางที่ 5.24 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อสถานีแห่งที่ 1

ความต้องการด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง	56	25.5	2
รถโดยสารที่ให้บริการผ่านทั้งสถานีแห่งที่ 1 คู่แห่งที่ 2	32	14.5	4
รถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น	48	21.8	3
จัดรถบริการฟรี (shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี	84	38.2	1
รวม	220	100	

ความต้องการรวมสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.4) ต้องการให้มีการรวมสถานีไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่) รองลงมา จัดตั้งสถานีแห่งใหม่ (ร้อยละ 32.7) และสถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร) (ร้อยละ 15.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.25 แสดงร้อยละของตัวแปรความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานีของสถานีแห่งที่ 1

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่)	113	51.4	1
สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)	35	15.9	3
จัดตั้งสถานีแห่งใหม่	72	32.7	2
รวม	220	100	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่แห่งที่ 2 เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเดินทาง พฤติกรรมการใช้สถานี ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการ ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในปัจจุบันและเพื่อเป็นมาตรฐานสถานีและบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.2.1 การวิเคราะห์ลักษณะผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

**เพศ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.4) เป็นเพศหญิงและเพศชาย (ร้อยละ 38.6) **ศาสนา** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.5) นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 30.5) **ระดับการศึกษา** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 25.0) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 13.6) ตามลำดับ **อาชีพ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.6) ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 23.6) และอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 21.8)ตามลำดับ **ที่อยู่ปัจจุบัน** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) อาศัยอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลา รองลงมา คือ อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 20) **ที่ทำงาน/เรียน** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.4) ทำงาน/เรียนอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลา รองลงมา คือ ทำงาน/เรียนอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 40.6) โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.26

ตารางที่ 5.26 แสดงร้อยละลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

คุณลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	85	38.6
- หญิง	135	61.4
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>ศาสนา</b>		
- พุทธ	153	69.5
- อิสลาม	67	30.5
- อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

## ตารางที่ 5.26 (ต่อ)

คุณลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	0	0
- มัธยมศึกษาตอนต้น	13	5.9
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	30	13.6
- อนุปริญญา/ปวส.	55	25.0
- ปริญญาตรี	115	52.3
- สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.2
รวม	220	100
<b>อาชีพ</b>		
- นักเรียน/นักศึกษา	107	48.6
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	48	21.8
- ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	23.6
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ	2	0.9
- รับจ้าง	11	5.0
รวม	220	100
<b>ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
- จังหวัดสงขลา	42	20
- จังหวัดอื่นๆ	168	80
รวม	210	100
<b>ที่ทำงาน/เรียนปัจจุบัน</b>		
- จังหวัดสงขลา	78	40.6
- จังหวัดอื่นๆ	114	59.4
รวม	192	100

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 25.18 ปี รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 9,039.78 บาท รายได้ครัวเรือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 17,418.91 บาท จำนวนยานพาหนะในครัวเรือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจำนวนรถยนต์ส่วนตัวเฉลี่ย 0.53 คัน/ครัวเรือน และรถจักรยานยนต์เฉลี่ย 1.19 คัน/ครัวเรือน ตามลำดับ โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะประชากรผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

คุณลักษณะประชากร	หน่วย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
อายุ	ปี	25.18	6.98	55	15
รายได้	บาท/เดือน	9,039.78	5,992.11	35,000	3,000
รายได้ครัวเรือน	บาท/เดือน	17,418.91	9,271.19	45,000	4,000
จำนวนยานพาหนะ					
- รถยนต์ส่วนตัว	คัน	0.53	0.78	5	0
- จักรยานยนต์ส่วนตัว	คัน	1.19	1.09	6	0

โดยสรุปลักษณะของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา โดยทั้งกลุ่มที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาแล้วส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้จะเป็นกลุ่มที่มีที่อยู่อาศัยและที่เรียน/ที่ทำงานอยู่นอกจังหวัดสงขลาซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการจะเป็นกลุ่มที่ใช้สถานีเป็นจุดต่อรถหรือจุดดับเปลี่ยนการเดินทางเพื่อไปยังจังหวัดปลายทาง

### 5.2.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2

เส้นทางในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.5) มีเส้นทางในการเดินทางจากบ้าน รองลงมา คือ ที่ทำงาน (ร้อยละ 12.3) และ โรงเรียน (ร้อยละ 9.5) ตามลำดับ จุดหมายปลายทางในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 11.3) เดินทางไปยังอำเภอละงู จังหวัดสตูล รองลงมา คือ อำเภอทุ่งสง (ร้อยละ 10.3) และ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล (ร้อยละ 9.4) ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.7) เดินทางเพื่อกลับบ้าน รองลงมา คือ เพื่อเรียน (ร้อยละ 17.3) และเพื่อทำงาน (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.5) นิยมใช้รถสองแถว/หลังคาสูง รองลงมา คือ รถตุ๊กตุ๊ก (ร้อยละ 18.6) และมอเตอร์ไซค์ส่วนตัว (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.5) นิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. (ร้อยละ 34.1) และช่วงเวลา 09.01–12.00 (ร้อยละ 11.8) ตามลำดับ วันที่นิยมใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.0) นิยมใช้บริการวันเสาร์กับวันอาทิตย์ รองลงมา คือ เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ร้อยละ 21.8) และเฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์ (ร้อยละ 19.5) ตามลำดับ รูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.7) เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกอันดับแรก รองลงมา คือ รถบัส (ร้อยละ 17.3) และ รถทัวร์ (ร้อยละ 13.6) ตามลำดับ การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.4) เคยใช้บริการรถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี รองลงมา คือ ไม่เคยใช้บริการ (ร้อยละ 28.6) ตามลำดับ รถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.1) เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกอันดับแรก รองลงมา คือ รถตุ๊กตุ๊ก (ร้อยละ 20.4) และมอเตอร์ไซค์รับจ้าง (ร้อยละ 10.8) ตามลำดับ โดยรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 5.28

ตารางที่ 5.28 แสดงพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
<b>ต้นทางในการเดินทาง</b>		
- บ้าน	155	70.50
- ที่ทำงาน	27	12.30
- โรงเรียน	17	7.70
- แหล่งท่องเที่ยว	21	9.50
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>จุดหมายปลายทางในการเดินทาง</b>		
- อำเภอละงู	24	11.30
- อำเภอทุ่งสง	22	10.30
- อำเภอเมือง จังหวัดสตูล	20	9.40
- อำเภอป่าพะยอม	17	8.00
- อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	15	7.10
- อำเภอทุ่งหว้า	13	6.10
- อื่นๆ	91	42.60
<b>รวม</b>	<b>213</b>	<b>100.00</b>
<b>วัตถุประสงค์ในการเดินทาง</b>		
- เรียน	38	17.30
- ทำงาน	31	14.10
- ทำธุระ/ซื้อของ	12	5.50
- เที่ยว/พักผ่อน	23	10.50
- กลับบ้าน	116	52.70
- อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 5.28 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
<b>ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานี</b>		
- จักรยาน	7	3.2
- มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	19	8.6
- มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	37	16.8
- รถตุ๊กตุ๊ก	41	18.6
- รถแท็กซี่	5	2.3
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	22	10.0
- รถสองแถว/รถหลังคาสูง	65	29.5
- รถยนต์ส่วนตัว	16	7.3
- รถบัส	8	3.6
- รถทัวร์	0	0
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.0</b>
<b>ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ</b>		
- 06.00 – 09.00	8	3.60
- 09.01 – 12.00	26	11.80
- 12.01 – 15.00	75	34.10
- 15.01 – 18.00	111	50.50
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>วันที่นิยมใช้บริการ</b>		
- ใช้เกือบทุกวัน	23	10.50
- เฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์	43	19.50
- วันอังคารถึงวันพฤหัสบดี	18	8.20
- วันเสาร์กับวันอาทิตย์	88	40.00
- เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์	48	21.80
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>รูปแบบขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้บริการ</b>		
- รถแท็กซี่	15	6.8
- รถสองแถว	29	13.2
- รถบัส	38	17.3
- รถทัวร์	30	13.6
- รถไฟ	14	6.4
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	94	42.7
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 5.28 (ต่อ)

พฤติกรรมกรรมการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
<b>การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างสถานี</b>		
- ไม่เคยใช้บริการ	63	28.60
- เคยใช้บริการ	157	71.40
รวม	220	100.00
<b>รถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานี</b>		
- รถตู้กศีก	32	20.40
- มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	17	10.80
- รถสองแถว	12	7.60
- รถตู้โดยสารปรับอากาศ	96	61.1
- รถบัส	0	0
รวม	157	100.00

พฤติกรรมการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ เฉลี่ยประมาณ 3.29 ครั้ง/เดือน โดยมีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 1.43 ครั้ง/เที่ยว นอกจากนี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่ก่อนใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีระยะทางในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานีเฉลี่ยประมาณ 121.82 กิโลเมตร มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 32.83 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 42.44 บาท ส่วนขณะใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเวลาในการรอรถตู้โดยสารปรับอากาศ เฉลี่ยประมาณ 35.19 นาที ระยะทางในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 152.42 กิโลเมตร เวลาในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 125.31 นาทีและค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 115.75 บาท ส่วนหลังจากใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศจะมีระยะทางในการเดินทางภายหลังจากลงรถเฉลี่ยประมาณ 9.93 กิโลเมตร มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 20.27 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 24.91 บาท

เมื่อพิจารณาถึงความถี่ในการเดินทาง พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการไม่ใช่กลุ่มที่เดินทางไปเข้า-เย็นกลับ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย 3.29 ครั้ง/เดือน แสดงให้เห็นว่าเป็นการเดินทางระหว่างจังหวัดซึ่งจะเดินทางกลับในวันหยุดหรือวันสำคัญต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบด้านระยะทาง ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางก่อนและหลังเข้าใช้บริการ พบว่า ก่อนการใช้บริการจะมีค่าเฉลี่ยระยะทาง ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายสูงกว่าหลังใช้บริการ ซึ่งอาจเนื่องมาจากเป็นการเดินทางระหว่างจังหวัดเพื่อเดินทางเข้ามาใช้บริการสถานีเพื่อต่อรถไปยังปลายทาง ซึ่งแตกต่างกันกับหลังใช้บริการที่เป็นการเดินทางระยะสั้นเพื่อต่อรถไปยังปลายทาง โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.29

ตารางที่ 5.29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพฤติกรรมการเดินทางของ  
ผู้ใช้บริการสถานีที่ 2

พฤติกรรมการเดินทาง	หน่วย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	ครั้ง/เดือน	3.29	3.92	30	1
จำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง	ครั้ง/เที่ยว	1.43	0.62	5	1
ระยะทางในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	กิโลเมตร	121.82	76.62	465	1
เวลาในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	นาที	32.83	29.96	120	5
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากต้นทางไปยังสถานี	บาท	42.44	37.02	150	0
เวลาในการรอขึ้นรถ	นาที	35.19	26.04	150	10
ระยะทางในการเดินทางรวม	กิโลเมตร	152.42	85.56	465	12
เวลาในการเดินทางรวม	นาที	125.31	60.53	300	20
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวม	บาท	115.75	51.80	420	80
ระยะทางในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	กิโลเมตร	9.93	7.59	37	0.5
เวลาในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	นาที	20.27	16.69	60	0
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางภายหลังจากลงรถตู้	บาท	24.91	25.60	100	0

โดยสรุปลักษณะพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานี  
แห่งที่ 2 พบว่า มีลักษณะคล้ายคลึงกับสถานีแห่งที่ 1 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์  
ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านต่างจังหวัด เนื่องจากมีระยะทางในการเดินทางก่อนถึงสถานีที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูง โดยจะเลือกใช้บริการในช่วงเย็นในวันหยุดสุดสัปดาห์ ซึ่งเมื่อพิจารณารวมกับความถี่  
ในการใช้บริการแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่ใช่กลุ่มเข้าไป-เย็นกลับ (Commuter) โดย  
ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเดินทางไปยังอำเภอเมือง ของจังหวัดต่างๆ ทั้งนี้ นอกเหนือจากการมีที่อยู่  
ภายในอำเภอเมือง อาจมีความเป็นไปได้ว่า ภายในเขตอำเภอเมืองจะเป็นศูนย์กลางของแต่ละ  
จังหวัด ทั้งในด้านการศึกษา แหล่งงานและการคมนาคม ทำให้ดึงดูดผู้โดยสารที่อาจจะต้อง  
เดินทางไปเรียน/ทำงาน รวมถึงต่อรถไปยังปลายทางซึ่งรถตู้โดยสารปรับอากาศอาจจะยังไม่มีบริการ  
ให้บริการในเส้นทางนั้นๆ

### 5.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

พฤติกรรมการใช้สถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.8) จะ  
สนทนากับเพื่อน/คนมาส่งก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร รองลงมา คือ ซื้อขนม/เครื่องดื่ม (ร้อยละ 31.8)  
และเข้าห้องน้ำ (ร้อยละ 24.5) ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมหลังซื้อตั๋วโดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.2)

จะนั่งรอขึ้นรถเท่านั้น รองลงมา คือ สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง (ร้อยละ 23.2) และดูโทรทัศน์ (ร้อยละ 18.2) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.30

ตารางที่ 5.30 แสดงร้อยละของกิจกรรมที่ทำขณะที่อยู่ในสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

กิจกรรม	ก่อนซื้อตั๋ว			หลังซื้อตั๋ว		
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง	81	36.8	1	51	23.2	2
ดูโทรทัศน์	14	6.4	7	40	18.2	3
รับประทานอาหาร	34	15.5	4	18	8.2	8
ซื้อขนม/เครื่องดื่ม	70	31.8	2	38	17.3	4
ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก	29	13.2	5	25	11.4	7
โทรศัพท์	28	12.7	6	31	14.1	5
ฝากสัมภาระที่จุดฝาก	14	6.4	7	3	1.4	10
เข้าห้องน้ำ	54	24.5	3	30	13.6	6
สูบบุหรี่	12	5.5	9	15	6.8	9
รอขึ้นรถเท่านั้น	-	-	-	150	68.2	1

เมื่อเปรียบเทียบกิจกรรมที่ทำทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร พบว่า มีลักษณะคล้ายกับสถานีแห่งที่ 1 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก่อนการซื้อตั๋วโดยสารจะทำการสนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง รับประทานอาหาร ซื้อขนม/เครื่องดื่ม รับประทานอาหาร ฝากสัมภาระที่จุดฝากและเข้าห้องน้ำ เนื่องจากหากซื้อตั๋วโดยสารแล้วได้เวลาดำหนดรถออกหรือมีที่ว่างพอดี อาจทำให้ไม่มีเวลาทำกิจกรรมที่ต้องการ ส่วนกิจกรรมที่ทำภายหลังจากการซื้อตั๋วโดยสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะนั่งรอรถเท่านั้น โทรศัพท์และดูโทรทัศน์ เนื่องจากเป็นกิจกรรมเพื่อรอเวลารถออก นอกจากนี้กิจกรรมที่ผู้โดยสารมักทำทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร คือ ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก การสูบบุหรี่ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่มีความจำเป็นมากสำหรับผู้โดยสารขึ้นอยู่กับพฤติกรรมส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์กิจกรรมของผู้ใช้บริการทั้งก่อนและหลังการซื้อตั๋วโดยสาร ทำให้เราสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการแยกพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้โดยสารที่มีตั๋วโดยสารเท่านั้น โดยผู้วิจัยมีแนวคิดในการแยกพื้นที่พักรอกับพื้นที่ชานชลา (Safety Zone) เพื่อความปลอดภัยจากการก่อการร้ายและเพื่อความเป็นระเบียบในการจัดการต่อไป

ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.9) มีระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี 21-30 นาที รองลงมา คือ 31-45 นาที (ร้อยละ 23.2) และ 5-20 นาที (ร้อยละ 21.4) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.31 แสดงร้อยละของระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี่ของผู้ใช้บริการสถานี่แห่งที่ 2

ระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี่(คน)	จำนวน	ร้อยละ
5-20 นาที	47	21.4
21-30 นาที	101	45.9
31-45 นาที	51	23.2
มากกว่า 45 นาที	21	9.5
รวม	220	100

#### 5.2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานี่แห่งที่ 2

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานี่รถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานี่แห่งที่ 2 ซึ่งได้แบ่งประเด็นในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานี่แห่งที่ 2
- 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้สถานี่แห่งที่ 2
- 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้สถานี่แห่งที่ 2

โดยรายละเอียดในแต่ละส่วนจะอธิบายผลที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### 5.2.4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานี่แห่งที่ 2

การวิเคราะห์ความสามารถในการรองรับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความสามารถในการรองรับให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ สามารถสรุปเป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจข้อมูลถึงอำนาจความสะดวกที่มีอยู่ในปัจจัย

ขั้นตอนที่ 2 จำแนกการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสามารถในการรองรับออกเป็น

2 ส่วน คือ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะศึกษา ได้แก่ จำนวนลานชลา จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร จำนวนที่นั่งรอรถ จำนวนห้องน้ำ จำนวนที่จอดรถ จำนวนโทรศัพท์ จำนวนโทรทัศน์ จำนวนกล้องวงจรปิด และจำนวนถังขยะ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ โดยแบ่งประเภทของพื้นที่ที่จะศึกษา ได้แก่ สถานี่ ลานชลา ช่องจำหน่ายตั๋ว พื้นที่พักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านค้า พื้นที่จุดฝากสัมภาระ ห้องละหมาด โทรศัพท์ จอครรถรับ-ส่ง

นำข้อมูลร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

มากกว่าร้อยละ 70 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมมาก

ร้อยละ 50 – 70 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 50 มีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมน้อย

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานสถานีขนส่งกับสิ่งที่มีในปัจจุบันและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการรองรับทั้งในด้านอุปสงค์ของผู้ใช้บริการ (Demand) และอุปทานที่จัดเตรียมไว้ (Supply) และประเมินผลที่ได้เพื่ออภิปรายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไป

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทที่นั่งรอรถ (ร้อยละ 77.7) ช่องชานชาลา (ร้อยละ 71.8) ที่จอดรถ (ร้อยละ 70.9) ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร (ร้อยละ 67.7) ห้องน้ำ (ร้อยละ 64.1) ถังขยะ (ร้อยละ 60.0) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 57.7) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นว่าไม่เพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทกล้องวงจรปิด (ร้อยละ 50.9) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 56.4) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.32

ตารางที่ 5.32 แสดงร้อยละของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

สิ่งอำนวยความสะดวก	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนที่นั่งรอรถ	171	77.7	49	22.3
จำนวนช่องชานชาลา	158	71.8	62	28.2
จำนวนที่จอดรถ	156	70.9	64	29.1
จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร	149	67.7	71	32.3
จำนวนห้องน้ำ	141	64.1	79	35.9
จำนวนถังขยะ	132	60.0	88	40.0
จำนวนโทรศัพท์	127	57.7	93	42.3
จำนวนกล้องวงจรปิด	108	49.1	112	50.9
จำนวนโทรทัศน์	96	43.6	124	56.4

เมื่อมีการเปรียบเทียบจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกจากมาตรฐานกับสิ่งที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน โดยอาศัยการสำรวจข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสถานี พบว่า จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกประเภทมีความเพียงพอ ยกเว้นจำนวนถังขยะ โทรทัศน์และกล้องวงจรปิดที่มีในปัจจุบันน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

เมื่อมีการเปรียบเทียบจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกจากมาตรฐานกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจำนวนโทรทัศน์ที่มีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโทรทัศน์ที่ให้บริการที่มีทั้งหมด 2 เครื่องซึ่งติดตั้งไว้บริเวณทางเดินใกล้บริเวณหน้าช่องขายตั๋วโดยสาร ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถมองเห็นโทรทัศน์ เช่นเดียวกับจำนวนกล่องวงจรปิดซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าไม่เพียงพอ อาจเนื่องมาจากจำนวนกล่องวงจรปิดที่ติดตั้งให้เห็นได้ชัดเจนมีเพียง 12 จุด ทำให้ผู้บริการรู้สึกที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ของสถานี

ส่วนจำนวนถังขยะที่มีจำนวน 4 ถัง ซึ่งมีน้อยกว่าเกณฑ์จำนวน 4 ถัง แต่จากการสำรวจ พบว่า ปริมาณถังขยะเฉลี่ยต่อถังจะมีขยะครั้งถึงซึ่งเมื่อวิเคราะห์อาจจะเพียงพอในการรองรับซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับจำนวนช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร แม้ว่าจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานซึ่งควรมี 1 ช่อง ต่อ 1 สาย แต่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแม้ว่าใน 1 ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารจะจำหน่ายตั๋วหลายเส้นทาง แต่จากจำนวนผู้โดยสารในแต่ละคันมีเพียง 11 คน ทำให้จำนวนผู้โดยสารที่ยืนเข้าคิวซื้อตั๋วโดยสารมีไม่มากจึงสามารถรองรับผู้โดยสารได้หลายเส้นทางใน 1 ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.33

ตารางที่ 5.33 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของสิ่งอำนวยความสะดวกจากเกณฑ์มาตรฐาน สิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 2

สิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์มาตรฐาน		(1) ปัจจุบัน มีอยู่จริง	(2) ความคิดเห็น เพียงพอ	(3) การ ประเมินผล
	กำหนด	ควรมี			
จำนวนที่นั่งรอรถ	60% ของผู้โดยสาร	69 ที่นั่ง	176 ที่นั่ง	มาก	เพียงพอ
ชานชลา	1 ช่อง/ 1 เส้นทาง	15 ช่อง	17 ช่อง	มาก	เพียงพอ
จำนวนที่จอดรถ	เพียงพอ	เพียงพอ	30 คัน	มาก	เพียงพอ
ช่องจำหน่ายตั๋ว	1 ช่อง/ 1 เส้นทาง	15 ช่อง	12 ช่อง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนห้องน้ำ (รวมชายและหญิง)	มากกว่า 110 ควรมี 5 ชุด (เพิ่ม 1 ชุด ทุก 40 คน)	10 ชุด	10 ชุด	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนถังขยะ	1 ถังต่อ 10 เมตร	8 ถัง	4 ถัง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนโทรทัศน์	1 เครื่อง / 21 คน / ชั่วโมง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	ปานกลาง	เพียงพอ
จำนวนกล่องวงจรปิด	ครอบคลุมพื้นที่	ครอบคลุมพื้นที่	20 จุด	น้อย	ไม่เพียงพอ
จำนวนโทรทัศน์	ครอบคลุมพื้นที่	ครอบคลุมพื้นที่	2 เครื่อง	น้อย	ไม่เพียงพอ

หมายเหตุ จำนวนจากจำนวนผู้โดยสาร 92 คน/ชั่วโมงและผู้มาส่ง 25เปอร์เซ็นต์ รวมผู้บริการ 115 คน/ชั่วโมง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ภายในสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมในด้านขนาดพื้นที่ทุกประเภท คือ ขนาดพื้นที่จอดรถรับ-ส่ง (ร้อยละ86.8) ขนาดพื้นที่โทรศัพท์ (ร้อยละ88.6) ขนาดห้องน้ำ (ร้อยละ75.9) ขนาดสถานี (ร้อยละ57.3) ขนาดพื้นที่พักรอ (ร้อยละ56.4) ขนาดห้องละหมาด (ร้อยละ63.6) ขนาดพื้นที่จุดฝากสัมภาระ (ร้อยละ56.4) ขนาดขานชลา (ร้อยละ58.6) ขนาดร้านค้า (ร้อยละ60.9) ขนาดพื้นที่จอดรถ (ร้อยละ55.9) และขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว (ร้อยละ63.2) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.34

ตารางที่ 5.34 แสดงร้อยละของขนาดของพื้นที่ของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

ขนาดของพื้นที่	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดพื้นที่จอดรถรับ-ส่ง	201	91.4	19	8.6
ขนาดพื้นที่โทรศัพท์	193	87.7	27	12.3
ขนาดห้องน้ำ	165	75.0	55	25.0
ขนาดสถานี	162	73.6	58	26.4
ขนาดพื้นที่พักรอ	162	73.6	58	26.4
ขนาดห้องละหมาด	158	71.8	14	6.4
ขนาดพื้นที่จุดฝากสัมภาระ	152	69.1	68	30.9
ขนาดขานชลา	141	64.1	79	35.9
ขนาดร้านค้า	137	62.3	83	37.7
ขนาดพื้นที่จอดรถ	136	61.8	84	38.2
ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว	133	60.5	87	39.5

เมื่อมีการเปรียบเทียบขนาดของพื้นที่จากมาตรฐานกับสิ่งที่มีอยู่จริงในปัจจุบันโดยอาศัยการสำรวจข้อมูลพื้นที่บริการที่มีอยู่ในสถานี พบว่า ขนาดของพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ ยกเว้นจุดรับฝากสัมภาระกับขนาดสถานีที่มีขนาดพื้นที่ในปัจจุบันต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีกับความเหมาะสมตามจากเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ ขนาดพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันพื้นที่ที่มีสามารถรองรับผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม แม้ว่าตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นที่ที่มีอาจมีขนาดเล็กเกินไป โดยเฉพาะขนาดของสถานีที่มีขนาดเพียง 1,657 ม<sup>2</sup> ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แต่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการพบว่า มีขนาดพื้นที่เหมาะสมในการรองรับผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กว่าเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของรถทัวร์หรือรถบัสต่อเที่ยว รวมถึงมีระยะเวลาในการอยู่ภายในสถานีต้นและมีการถ่ายเทผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากข้อดีของรถตู้โดยสารปรับอากาศในการยืดหยุ่นเวลาในการปล่อยรถออก ทำให้พื้นที่ที่มีสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ส่วนจุดฝากสัมภาระที่มีในปัจจุบัน 4 ม<sup>2</sup> แต่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการพบว่า มีความเหมาะสมในการรองรับผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของขนาดรถตู้โดยสารปรับอากาศซึ่งมีขนาดเล็ก ทำให้สัมภาระที่ผู้บริภการนำติดตัวมามีปริมาณไม่มาก ผู้ใช้บริการจึงสามารถพกพาสัมภาระติดตัวได้ตลอดเวลา โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.35

ตารางที่ 5.35 แสดงการประเมินความสามารถในการรองรับของขนาดพื้นที่บริการจากเกณฑ์มาตรฐาน สิ่งที่มีอยู่จริงและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีแห่งที่ 2

ขนาดของพื้นที่	เกณฑ์มาตรฐาน		(1) ปัจจุบัน มีอยู่จริง	(2) ความคิดเห็น เหมาะสม	(3) การ ประเมินผล
	กำหนด	ควรมี			
ที่จอดรถรับ-ส่ง	15 ม <sup>2</sup> /คัน	30 ม <sup>2</sup> /2 คัน	36 ม <sup>2</sup> /2 คัน	มาก	เหมาะสม
โทรศัพท์	0.64 ม <sup>2</sup> /1 ตู้	3.2 ม <sup>2</sup> /5 ตู้	4 ม <sup>2</sup>	มาก	เหมาะสม
ขนาดห้องน้ำ	ชาย 3.08 ม <sup>2</sup> /1 ชุด	15.4 ม <sup>2</sup> /5 ชุด	15 ม <sup>2</sup>	มาก	เหมาะสม
	หญิง 2.61 ม <sup>2</sup> /1 ชุด	13.05 ม <sup>2</sup> /5 ชุด	15 ม <sup>2</sup>		
ขนาดสถานี	251 – 500 คน/3 ชั่วโมง	1,861 – 4,370 ม <sup>2</sup>	1,657 ม <sup>2</sup>	มาก	เหมาะสม
ขนาดพื้นที่พักรอ	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ D	≥0.3-0.7 ม <sup>2</sup> /คน	1.93 ม <sup>2</sup> /คน	มาก	เหมาะสม
ขนาดห้องละหมาด	-	-	48 ม <sup>2</sup>	มาก	เหมาะสม
จุดฝากสัมภาระ	4.5 ม <sup>2</sup> /1 ช่องจอด	76.5 ม <sup>2</sup> /17 ช่องจอด	4 ม <sup>2</sup>	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดชานชลา	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ C	≥0.7-0.9 ม <sup>2</sup> /คน	0.85 ม <sup>2</sup> /คน	ปานกลาง	เหมาะสม
ร้านค้า	56-66 ม <sup>2</sup> /ล้านคน/ปี	2.24 – 2.64 ม <sup>2</sup>	25 ม <sup>2</sup>	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดพื้นที่จอดรถ	39 ม <sup>2</sup> /คัน	1,170 ม <sup>2</sup> /30 คัน	1,200 ม <sup>2</sup>	ปานกลาง	เหมาะสม
ขนาดช่องจำหน่ายตั๋ว	ไม่ต่ำกว่า LOS ระดับ D	≥0.3-0.7 ม <sup>2</sup> /คน	0.42 ม <sup>2</sup> /คน	ปานกลาง	เหมาะสม

หมายเหตุ คำนวณจากจำนวนผู้โดยสาร 92 คน/ชั่วโมงและผู้มาส่ง 25 เพลอร์เซ็นต์ รวมผู้ให้บริการ 115 คน/ชั่วโมง

แม้ว่าสิ่งที่มีในปัจจุบันในปัจจุบันทั้งจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการจะน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่าจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการมีความเหมาะสมกับการรองรับผู้ให้บริการในปัจจุบัน แสดงว่ามาตรฐานสถานีขนส่งที่จัดทำขึ้นอาจจะไม่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ รวมถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการใช้สถานีแห่งที่ 2 ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานี. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถ บริเวณจุดรับ-ส่งเฉลี่ยประมาณ 2.91 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในอาคารสถานี และป้ายบอกทางชัดเจน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 2.86 และ 2.81 ตามลำดับ สำหรับระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานีเฉลี่ยประมาณ 2.02 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสารและความสะอาดภายในห้องน้ำ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 2.46 และ 2.46 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ แสงสว่างภายในอาคารสถานีเฉลี่ยประมาณ 2.86 รองลงมา คือ การจัดวางผังพื้นที่และป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 2.74 และ 2.71 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ความสะดวกที่จุดรับ-ส่งเฉลี่ยประมาณ 2.91 รองลงมา คือ ป้ายบอกทางชัดเจนและความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 2.81 และ 2.75 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่เฉลี่ยประมาณ 2.71 รองลงมา คือ ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศและระบบขนส่งเชื่อมต่อมายังสถานี ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 2.69 และ 2.63 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.69 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.36

ตารางที่ 5.36 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับ	ลำดับแต่ละประเภท
<b>ภายใน</b>						
1. ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.71	0.963	5	1	6	3
2. การจัดวางผังพื้นที่	2.74	1.131	5	1	5	2
3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.86	1.116	5	1	2	1
4. ความสะอาดภายในห้องน้ำ	2.46	1.148	5	1	14	4
5. ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	2.46	1.164	5	1	15	5
<b>ภายนอก</b>						
6. ป้ายบอกทางชัดเจน	2.81	1.157	5	1	3	2
7. ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	2.02	1.124	5	1	16	5
8. ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.91	1.145	5	1	1	1
9. ความสะอาดโดยรอบสถานี	2.60	1.074	5	1	11	4
10. ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา	2.75	1.161	5	1	4	3
<b>บริการ</b>						
11. ที่ตั้งของสถานีรถผู้โดยสารปรับอากาศ	2.69	1.137	5	1	8	2
12. การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่	2.71	1.177	5	1	7	1
13. ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อมายังสถานี	2.63	1.084	5	1	9	3
14. มารยาทพนักงาน ณ สถานี	2.61	1.102	5	1	10	4
15. การตรวจสอบสัมภาระของเจ้าหน้าที่	2.48	1.149	5	1	13	6
16. การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	2.60	1.096	5	1	12	5
17. ความพึงพอใจในการให้บริการสถานีรวม	2.69	1.100	5	1		

5.2.4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้สถานีแห่งที่ 2 ระดับปัญหาในด้านการให้บริการสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความสกปรกภายในห้องน้ำเฉลี่ยประมาณ 2.53 รองลงมา คือ การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึงและไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.51 และ 2.49 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความสกปรกภายในห้องน้ำเฉลี่ยประมาณ 2.53 รองลงมา คือ ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสารและแสงสว่างภายในอาคารสถานี โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.48 และ 2.44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับ คือ ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานีเฉลี่ยประมาณ 2.49 รองลงมา คือ ความสกปรก โดยรอบสถานีและความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.47 และ 2.40 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับ คือ การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึงเฉลี่ยประมาณ 2.51 รองลงมา คือ ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมืองและระบบขนส่งเชื่อมต่อกันระหว่างสถานีต้องรอนาน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.49 และ 2.47 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับปัญหาในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.51 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.37

ตารางที่ 5.37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2

ปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับรวม	ลำดับแต่ละประเภท
<b>ภายใน</b>						
1. ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.28	1.21	5	1	16	5
2. การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม	2.43	1.205	5	1	9	4
3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.44	1.123	5	1	8	3
4. ความสกปรกภายในห้องน้ำ	2.53	1.188	5	1	1	1
5. ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร	2.48	1.192	5	1	5	2
<b>ภายนอก</b>						
6. ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสาร	2.40	1.164	5	1	10	3
7. ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี	2.49	1.237	5	1	3	1
8. ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.38	1.181	5	1	11	4
9. ความสกปรกโดยรอบสถานี	2.47	1.269	5	1	7	2
10. หลังคากันแดด/ฝนบริเวณชานชลา	2.36	1.124	5	1	12	5
<b>บริการ</b>						
11. ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง	2.49	1.284	5	1	4	2
12. การประชาสัมพันธ์ไม่ดี	2.34	1.181	5	1	14	5
13. ระบบขนส่งเชื่อมต่อกันระหว่างสถานีต้องรอนาน	2.47	1.203	5	1	6	3
14. มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี	2.29	1.211	5	1	15	6
15. ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ	2.36	1.211	5	1	13	4
16. การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง	2.51	1.251	5	1	2	1
15. ภาพรวมของปัญหาในการให้บริการสถานีรวม	2.51	1.222	5	1		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2 โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานี โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.38



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	สหสัมพันธ์ P-value	Sig	ลำดับ สหสัมพันธ์
ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.71	3	ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	2.28	5	0.003	0.965	-
การจัดวางผังพื้นที่	2.74	2	การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม	2.43	4	-0.031	0.643	-
แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.86	1	แสงสว่างภายในอาคารสถานี	2.44	3	-0.075	0.270	-
ความสะอาดภายในห้องน้ำ	2.46	4	ความสกปรกภายในห้องน้ำ	2.53	1	-0.101	0.134	-
ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	2.46	5	ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร	2.48	2	-0.119	0.078	-
ป้ายบอกทางชัดเจน	2.81	2	ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถ	2.40	3	-0.087	0.200	-
ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	2.02	5	ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี	2.49	1	-0.047	0.484	-
ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.91	1	ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงบริเวณจุดรับ-ส่ง	2.38	4	-0.107	0.112	-
ความสะอาดโดยรอบสถานี	2.60	4	ความสกปรกโดยรอบสถานี	2.47	2	0.041	0.547	-
ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา	2.75	3	หลังคากันแดด/ฝนบริเวณชานชลา	2.36	5	0.014	0.837	-
ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ	2.69	2	ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง	2.49	2	-0.078	0.249	-
การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่	2.71	1	การประชาสัมพันธ์ไม่ดี	2.34	5	0.032	0.634	-
ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อไปยังสถานี	2.63	3	ระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน	2.47	3	0.036	0.591	-
มารยาทพนักงาน ณ สถานี	2.61	4	มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี	2.29	6	-0.008	0.906	-
ราคาสินค้าภายในสถานี	2.48	6	ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ	2.36	4	-0.002	0.979	-
การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	2.60	5	การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง	2.51	1	-0.061	0.369	-
ความพึงพอใจรวม	2.69	-	ภาพรวมของปัญหา	2.51	-	0.009	0.896	-

## 5.2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานี แห่งที่ 2

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2 ซึ่งได้แบ่งประเด็นในการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 2) เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ
- 4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ

โดยรายละเอียดในแต่ละส่วนจะอธิบายผลที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เป็นต้น รวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 5.2.5.1 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

เหตุผลที่เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.6) เลือกใช้เนื่องจากรถตู้โดยสารปรับอากาศ มีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านอัตราค่าโดยสาร (ร้อยละ 26.8) และจำนวนรถให้บริการ (ร้อยละ 15.9) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.39

ตารางที่ 5.39 แสดงพฤติกรรมการตัดสินใจในการเดินทางของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

เหตุผลที่เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าโดยสาร	59	26.8
จำนวนรถให้บริการ	35	15.9
การมีที่นั่งและระบบปรับอากาศ	25	11.4
มีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆ	63	28.6
มีความปลอดภัยสูงกว่ารูปแบบอื่นๆ	2	0.9
ถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	10	4.5
สามารถส่งถึงปลายทาง	22	10.0
ความถี่ในการจอดน้อย	4	1.8
รวม	220	100

### 5.2.5.2 เหตุผลสำคัญที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

เหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.4) เปลี่ยนจากการใช้เนื่องจากอัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น รองลงมา

คือ ต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยรถน้อย (ร้อยละ 23.6) และสภาพรถโดยรวมทรุดโทรม (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.40

ตารางที่ 5.40 แสดงเหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานี  
แห่งที่ 2

เหตุผลที่เปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น	80	36.4
สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม	33	15.0
ต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยรถน้อย	52	23.6
รถเสียเวลาเป็นประจำ	29	13.2
เมื่อมีการก่อการร้ายและเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	9	4.1
มีบริการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพกว่า	17	7.7
รวม	220	100

5.2.5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ

ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ความสะดวกในการขึ้น-ลงเฉลี่ยประมาณ 2.90 รองลงมา คือ ความถี่ในการจอดระหว่างทาง และมารยาทพนักงานขับรถ โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.80 และ 2.79 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรถออกเฉลี่ยประมาณ 2.52 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสภาพรถที่นำมาให้บริการและระดับความเย็นในรถ โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.66 และ 2.69 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.84 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.41

ตารางที่ 5.41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับ
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	2.74	1.090	5	1	7
2. ระยะเวลาในการรอรถออก	2.52	1.049	5	1	11
3. ความรวดเร็วในการเดินทาง	2.78	1.081	5	1	4
4. ความถี่ในการจอดระหว่างทาง	2.80	1.093	5	1	2
5. ความสะดวกในการขึ้น-ลง	2.90	1.072	5	1	1
6. ระดับความเย็นภายในรถ	2.69	1.083	5	1	9
7. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	2.66	1.084	5	1	10
8. ความปลอดภัยในการใช้บริการ	2.74	1.065	5	1	6
9. ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	2.72	1.111	5	1	8
10. มารยาทพนักงานขับรถ	2.79	1.108	5	1	3
11. ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.77	1.058	5	1	5
12. ความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศรวม	2.84	1.067	5	1	

5.2.5.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับปัญหา/อุปสรรคในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ

ระดับปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สถานีแห่งที่ 2 ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ การรอรถออกนานเฉลี่ยประมาณ 2.73 รองลงมา คือ ปัญหาความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการและอุณหภูมิภายในรถไม่เย็น โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 2.70 และ 2.65 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.49 โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.42

ตารางที่ 5.42 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีที่ 2

ปัจจัยด้านปัญหา/อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ลำดับ
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	2.43	1.257	5	1	7
2. รอรถออกนาน	2.73	1.303	5	1	1
3. เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	1.99	0.956	5	1	10
4. จอดรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทางมาก	1.93	0.943	5	1	11
5. ห้องโดยสารแคบ	2.51	1.188	5	1	4
6. อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	2.65	1.242	5	1	3
7. ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	2.70	1.186	5	1	2
8. พฤติกรรมการขับขีของพนักงานขับ	2.48	1.214	5	1	5
9. ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	2.47	1.172	5	1	6
10. มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	2.41	1.184	5	1	9
11. ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.42	1.162	5	1	8
12. ภาพรวมปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	2.49	1.176	5	1	

เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งนี้ที่ 2 โดยใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ 3 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

■ ระยะเวลาในการรอรถออกมีความสัมพันธ์กับรอรถออกนาน (สหสัมพันธ์ = -0.233, Sig = 0.001) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ สภาพรถที่นำมาให้บริการมีความสัมพันธ์กับความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ (สหสัมพันธ์ = -0.177, Sig = 0.008) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

■ ระดับความเย็นภายในรถมีความสัมพันธ์กับอุณหภูมิภายในรถไม่เย็น (สหสัมพันธ์ = -0.171, Sig = 0.011) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ แสดงว่า เมื่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจะทำให้ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศลดลงด้วย ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรถออกมีค่าเฉลี่ย 2.52 ส่วนปัญหาในด้านการรอรถออกนานมีค่าเฉลี่ย 2.73 เมื่อเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริการพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรถออก ลดลงปัญหาในด้านการรอรถออกนานก็จะเพิ่มขึ้น โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	สหสัมพันธ์ P-value	Sig	ลำดับ สหสัมพันธ์
อัตราค่าโดยสาร	2.74	7	อัตราค่าโดยสาร	2.43	7	-0.042	0.534	-
ระยะเวลาในการรอรถออก	2.52	11	รอรถออกนาน	2.73	1	-0.233**	0.001	1
ความรวดเร็วในการเดินทาง	2.78	4	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	1.99	10	0.038	0.577	-
ความถี่ในการจอดระหว่างทาง	2.80	2	จอดรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทางมาก	1.93	11	-0.014	0.831	-
ความสะดวกในการขึ้น-ลง	2.90	1	ห้องโดยสารแคบ	2.51	4	-0.081	0.229	-
ระดับความเย็นภายในรถ	2.69	9	อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	2.65	3	-0.171*	0.011	3
สภาพรถที่นำมาให้บริการ	2.66	10	ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	2.70	2	-0.177**	0.008	2
ความปลอดภัยในการใช้บริการ	2.74	6	พฤติกรรมการขับขีของพนักงานขับ	2.48	5	-0.048	0.480	-
ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	2.72	8	ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	2.47	6	-0.046	0.496	-
มารยาทพนักงานขับรถ	2.79	3	มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	2.41	9	-0.034	0.616	-
ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.77	5	ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	2.42	8	-0.084	0.213	-
ความพึงพอใจรวม	2.84		ภาพรวมปัญหาารวม	2.49		-0.025	0.714	

## 5.2.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2

ภายใน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.6) ต้องการให้มีการเพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ รองลงมา คือ ด้านเพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรทัศน์ ฯ (ร้อยละ 15.0) และเพิ่มร้านจำนวนร้านอาหาร/ร้านค้า/ผลไม้ (ร้อยละ 13.2) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.44

ตารางที่ 5.44 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคารสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ป้าย/สัญลักษณ์ที่ชัดเจนและเพิ่มภาษาอังกฤษ	25	11.4	4
เพิ่มร้านจำนวนร้านอาหาร/ร้านค้า/ผลไม้	29	13.2	3
ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	17	7.7	7
แสงสว่างภายในอาคารสถานี	19	8.6	6
เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรทัศน์ ฯ	31	14.1	2
เพิ่มการรักษาความสะอาดภายในอาคารสถานี	25	11.4	4
เพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ	74	33.6	1
รวม	220	100	

ภายนอก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.7) ต้องการให้มีการสร้างทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี รองลงมา คือ ด้านการต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา (ร้อยละ 21.8) และความชัดเจนของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสาร (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.45

ตารางที่ 5.45 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคารสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคาร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
จุดรับ-ส่งผู้โดยสารหน้าสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ	26	11.8	4
ความชัดเจนของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสาร	37	16.8	3
ทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี	83	37.7	1
ความสะอาดโดยรอบสถานี	26	11.8	4
ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา	48	21.8	2
รวม	220	100	

การให้บริการสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.0) ต้องการให้มีการปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี รองลงมา คือ รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี (ร้อยละ 25.5) และระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี(ร้อยละ 21.8) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.46

ตารางที่ 5.46 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี	48	21.8	3
รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี	56	25.5	2
มารยาทและการให้บริการของพนักงาน	38	17.3	4
ราคาสินค้าภายในสถานี	12	5.5	5
การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	66	30.0	1
รวม	220	100	

การบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.0) ต้องการให้มีการปรับปรุงความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพรถที่ให้บริการ(ร้อยละ 19.1) ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร (ร้อยละ 11.8) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.47

ตารางที่ 5.47 แสดงร้อยละของความต้องการในการปรับปรุงรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการในการปรับปรุงด้านการบริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร	26	11.8	3
สภาพรถที่ให้บริการ	42	19.1	2
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	66	30.0	1
ความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี	20	9.1	4
ระบบตัวแบบกำหนดหมายเลขที่นั่ง	18	8.2	5
การแวะพักเข้าห้องน้ำระหว่างทาง	13	5.9	7
การวางแผนในการขนส่งผู้โดยสารปลายทาง	12	5.5	8
พฤติกรรมการขับของพนักงาน	14	6.4	6
เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถ เช่น ที่วี วิทยู ฯ	9	4.1	9
รวม	220	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.0) ต้องการให้มีการแยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตั๋วโดยสาร (Safety Zone) รองลงมา คือ การเพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม. (ร้อยละ 20.0) และระบบกล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย (ร้อยละ 14.5) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.48

ตารางที่ 5.48 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการในการการรักษาความปลอดภัยสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
แยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตั๋วโดยสาร (Safety Zone)	121	55.0	1
เพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม.	44	20.0	2
เครื่องตรวจวัตถุระเบิด	17	7.7	4
ระบบกล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย	32	14.5	3
ความเข้มงวดในการตรวจสอบสัมภาระ	6	2.7	5
รวม	220	100	

ความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.1) ต้องการให้มีกำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง รองลงมา การจัดรถบริการฟรี (shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี (ร้อยละ 24.1) และรถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.49

ตารางที่ 5.49 แสดงร้อยละของตัวแปรความต้องการระบบขนส่งเชื่อมต่อสถานีแห่งที่ 2

ความต้องการด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง	97	44.1	1
รถโดยสารที่ให้บริการผ่านทั้งสถานีแห่งที่ 1 คู่ แห่งที่ 2	32	14.5	4
รถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น	38	17.3	3
จัดรถบริการฟรี (shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี	53	24.1	2
รวม	220	100	

ความต้องการรวมสถานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.7) ต้องการให้มีการรวมสถานีไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่) รองลงมา สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร) (ร้อยละ 34.5) และจัดตั้งสถานีแห่งใหม่(ร้อยละ 12.7) ตามลำดับ โดยรายละเอียดได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.50 แสดงร้อยละของตัวแปรความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานีของสถานีแห่งที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวมสถานี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่)	116	52.7	1
สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)	76	34.5	2
จัดตั้งสถานีแห่งใหม่	28	12.7	3
รวม	220	100	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 6

### สรุปผล และเสนอแนะงานวิจัย

หาดใหญ่เป็นศูนย์กลางความเจริญของภูมิภาค เนื่องจากปัจจัยด้านการคมนาคมที่เอื้ออำนวยทำให้หาดใหญ่กลายเป็นจุดรวมการขนส่งผู้โดยสารที่มีระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการเดินรถครอบคลุมทุกจังหวัดในภูมิภาค โดยรูปแบบระบบขนส่งสาธารณะที่ขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดในภูมิภาคเพื่อเข้าสู่หาดใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น รถไฟ รถทัวร์ รถบัส รถแท็กซี่และรูปแบบการเดินทางที่เป็นทางเลือกใหม่ คือ รถตู้โดยสารปรับอากาศ ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เมื่อรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มจำนวนมากส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรคับคั่งบริเวณย่านการค้า อันเนื่องมาจากจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศและคิวรถตู้โดยสารปรับอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นภาครัฐจึงจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ในวันที่ 27 เมษายน 2550 นับเป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งแรกของประเทศ แต่เนื่องจากยังไม่มีกำหนดมาตรฐานในการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ดังนั้นการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ กรณีศึกษาเทศบาลนครหาดใหญ่ จึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ลักษณะทางกายภาพและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต

โดยการดำเนินการวิจัยอาศัยการเก็บข้อมูล 3 วิธี คือ (1) การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง จำนวน 440 ตัวอย่าง (2) เก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานขับรถเกี่ยวกับการให้บริการสถานี จำนวน 50 ตัวอย่าง นอกจากนี้ยังทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่และบริษัทขนส่งจำกัดเพื่อให้ทราบความเป็นมาและแรงจูงใจในการจัดตั้งสถานี รวมถึงแนวนโยบายในการจัดการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ (3) เก็บข้อมูล โดยการสำรวจภาคสนามในด้านจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศต่อไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดสามารถนำเสนอใน 9 ประเด็น ซึ่งอธิบายได้ดังต่อไปนี้

## 6.1 พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

### 6.1.1 กลุ่มผู้โดยสาร

พฤติกรรมของกลุ่มผู้โดยสารขาเข้า สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1)กลุ่มที่ต้องการเดินทางเชื่อมต่อไปยังปลายทางด้วยรถตู้โดยสารปรับอากาศ เมื่อมาถึงสถานีจะซื้อตั๋วโดยสารหรือทำกิจกรรมก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร 2)กลุ่มที่เดินทางออกจากสถานีเพื่อเดินทางไปยังปลายทาง เมื่อมาถึงสถานีอาจจะใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเดินทางสู่ปลายทาง เช่น รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก (กะบือ) มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น นอกจากนี้อาจจะนัดพบกับผู้มารอรับภายในสถานีหรือบริเวณหน้าสถานี ส่วนพฤติกรรมของกลุ่มผู้โดยสารขาออก สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1)กลุ่มที่มีความเร่งรีบในการเดินทาง เมื่อมาถึงสถานีก็จะเดินไปซื้อตั๋วโดยสารทันที 2)กลุ่มที่ไม่เร่งรีบในการเดินทาง ส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมก่อนซื้อตั๋วโดยสาร

### 6.1.2 กลุ่มพนักงานขับรถโดยสาร

พฤติกรรมของกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารขาเข้า สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) สถานีแห่งที่ 1 จะขนส่งผู้โดยสารบริเวณจุดสำคัญบนถนนสายหลักภายในบริเวณเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ก่อนเข้าสถานี 2)สถานีแห่งที่ 2 จะขนส่งผู้โดยสารบริเวณจุดสำคัญบนถนนสายหลักภายในบริเวณเขตเทศบาลนครหาดใหญ่นวนเข้าสถานีแห่งที่ 1 ก่อนเข้าสถานีแห่งที่ 2 ด้านพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารขาออก จะต้องมีการลงทะเบียนนำรถเข้าคิวก่อนการให้บริการตามปกติ ด้านพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารในการบริการรับฝากส่งพัสดุ เมื่อนำรถเข้าสู่ชานชาลาจะเรียกผู้โดยสารและขนสัมภาระขึ้นรถ ส่วนพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานขับรถโดยสารในการตีรถเปล่ากลับจังหวัดปลายทาง พนักงานจะขอผู้โดยสารจากรถตู้โดยสารปรับอากาศคันอื่นที่เข้าคิวแต่ไม่ต้องการออกรถ โดยจะให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานขับรถโดยสารคันดังกล่าว

### 6.1.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่สถานี

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถานี เมื่อมาถึงสถานีจะปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เมื่อถึงเวลาพักเที่ยงหรือยามว่างจะทำกิจกรรมต่างๆ ภายในสถานีและจะเดินทางกลับในช่วงเย็น

สรุป พฤติกรรมของผู้โดยสาร สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) กลุ่มที่เร่งรีบในการเดินทางไปยังปลายทาง เมื่อมาถึงสถานีจะไม่ต้องการทำกิจกรรมภายในสถานี 2) กลุ่มที่ไม่เร่งรีบในการเดินทางไปยังปลายทาง เมื่อมาถึงสถานีมักจะทำกิจกรรมก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร ส่วนพฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารและเจ้าหน้าที่สถานีจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเมื่อเดินทางมาถึงสถานีจะปฏิบัติหน้าที่ทันทีและมีเวลาว่างจะทำกิจกรรมต่างๆ ภายในสถานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารร่างงานวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6.2 การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

### 6.2.1 การจัดพื้นที่บริการ

การจัดพื้นที่บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เนื่องจากมีการจัดที่นั่งพักรอ ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำและจุดจำหน่ายตั๋วรวมไว้เป็นจุดเดียวกัน โดยไม่มีการแยกพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้โดยสารขาออก แต่จะมีส่วนที่แตกต่างกัน คือ สถานีแห่งที่ 1 จะมีลานชลา 2 ฟัง กล่าวคือ มีพื้นที่พักรออยู่กึ่งกลางระหว่างลานชลาทั้ง 2 ฟัง ส่วนสถานีแห่งที่ 2 จะมีลานชลาเพียงฝั่งเดียว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีทั้ง 2 แห่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมตามที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ดังนั้นจึงไม่เกิดปัญหาในการใช้บริการของผู้โดยสาร

### 6.2.2 การให้บริการ

สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศทั้ง 2 แห่ง มีระยะเวลาในการเปิดให้บริการตามกำหนดเวลาดังแต่ 06.00-18.00 น. แต่ในความเป็นจริงการให้บริการเริ่มตั้งแต่เวลาประมาณ 05.00 น. เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องมาก่อนเวลาในการให้บริการรถเที่ยวแรก ส่วนระยะเวลาเปิดให้บริการส่วนใหญ่ยังคงมีผู้โดยสารอยู่ภายในสถานีถึงเวลาประมาณ 18.30 น.

## 6.3 การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

### 6.3.1 โครงข่ายการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่มีโครงข่ายการให้บริการครอบคลุมเกือบทุกจังหวัดในภาคใต้ ยกเว้นจังหวัดชุมพรและระนอง โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 สถานี คือ สถานีที่ 1 บริเวณสถานีขนส่งอำเภอหาดใหญ่ให้บริการเดินรถจากหาดใหญ่สู่ภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วย จังหวัด ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส ส่วนสถานีที่ 2 บริเวณสถานีรถโดยสารขนาดเล็ก (รถตู้) ให้บริการจากหาดใหญ่สู่ภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดพัทลุง สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต เป็นต้น

### 6.3.2 คุณลักษณะการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ

การให้บริการเริ่มเที่ยวแรกประมาณ 06.00 น. และเที่ยวสุดท้ายประมาณ 18.00 น. ในส่วนของความถี่ในการปล่อยรถสามารถยืดหยุ่นได้ตามจำนวนผู้โดยสาร โดยบางสายที่มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก การกำหนดการปล่อยรถเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคัน แต่โดยส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหญ่การปล่อยรถจะปล่อยทุก 30-45 นาที การรับผู้โดยสารในกรณีที่เกิดเส้นทางจากหาดใหญ่สู่จังหวัด ปลายทางผู้โดยสารจะต้องมาขึ้นรถ ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่งเท่านั้น ยกเว้นกรณีที่ผู้โดยสารโทรจองหรือรอขึ้นรถระหว่างทาง ส่วนการรับผู้โดยสารใน กรณีที่เกิดเส้นทางจากจังหวัดต่างๆ สู่หาดใหญ่ ผู้โดยสารสามารถเลือกที่จะมาขึ้นรถที่คิวหรือโทรให้ รถไปรับที่จุดสำคัญๆ หรือรับถึงบ้านทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละสาย ส่วนการส่งผู้โดยสาร เมื่อมาถึงหาดใหญ่ผู้โดยสารจะต้องลงบริเวณจุดสำคัญๆ หรือ ณ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง ส่วนการส่งผู้โดยสารเมื่อมาถึงปลายทาง ผู้โดยสารจะต้องลง บริเวณจุดสำคัญๆ บนถนนสายหลักภายในเทศบาลหรือที่คิวรถเท่านั้น

สรุป เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารกับการให้บริการสถานีในปัจจุบัน พบว่า การจัดบริการภายในสถานีสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้โดยสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็น ได้จากการการจัดพื้นที่พักรอแยกออกจากร้านของฝากและร้านอาหาร เพื่อความสะดวกของผู้โดยสารที่เร่งรีบในการเดินทางและกลุ่มที่ต้องการทำกิจกรรมก่อนการเดินทาง ส่วนเมื่อ เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ พบว่า การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่ม ผู้โดยสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการมีความถี่ในการปล่อยรถที่สามารถยืดหยุ่นได้เมื่อมี ผู้โดยสารเป็นจำนวนมากซึ่งกลุ่มที่เร่งรีบในการเดินทางจะสามารถเดินทางได้รวดเร็วขึ้น

## 6.4 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

### 6.4.1 ข้อมูลด้านลักษณะผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.8 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 61.4 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 52.3 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 39.1 มีอายุเฉลี่ย 26.50 ปี มีรายได้เฉลี่ย 9,917.26 บาท มีรายได้ครัวเรือน 18,746.54 บาท และมีจำนวน พาหนะในครัวเรือนได้แก่ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 0.50 และ 0.98 คัน/ครัวเรือนตามลำดับ ที่อยู่ปัจจุบันส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลาร้อยละ 74.8 ที่ทำงาน/ เรียนส่วนใหญ่อยู่นอกเขตจังหวัดสงขลาร้อยละ 66

สรุป ลักษณะของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา โดยทั้งกลุ่มที่กำลัง ศึกษาและสำเร็จการศึกษาแล้วส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ส่วนใหญ่จะเป็น กลุ่มที่มีที่อยู่อาศัยและที่เรียน/ที่ทำงานอยู่นอกจังหวัดสงขลาซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้สถานีเป็นจุดต่อรถหรือจุดสับเปลี่ยนการ เดินทางเพื่อไปยังจังหวัดปลายทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 6.4.2 พฤติกรรมการเดินทางในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

■ พฤติกรรมในการเดินทาง ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจุดหมายปลายทางในการเดินทางไปยังอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ร้อยละ 12.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านร้อยละ 53.2 โดยนิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 54.1 และนิยมใช้บริการวันเสาร์กับวันอาทิตย์ร้อยละ 45.5 ความถี่ในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเฉลี่ยประมาณ 2.89 ครั้ง/เดือน ส่วนขณะใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเวลาในการรอรถเฉลี่ยประมาณ 25.91 นาทีและเวลาในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 141.56 นาที ส่วนหลังจากใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 18.93 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 24.29 บาท

สรุป ลักษณะพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านต่างจังหวัด เนื่องจากมีระยะทางในการเดินทางก่อนถึงสถานีที่มีค่าเฉลี่ยสูง โดยจะเลือกใช้บริการในช่วงเย็นในวันหยุดสุดสัปดาห์ ซึ่งเมื่อพิจารณารวมกับความถี่ในการใช้บริการแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่ใช่กลุ่มที่เดินทางเข้าไป-เย็นกลับ (Commuter) โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไปยังอำเภอเมืองของจังหวัดต่างๆ ทั้งนี้ นอกเหนือจากการมีที่อยู่ภายในอำเภอเมือง อาจมีความเป็นไปได้ว่า ภายในเขตอำเภอเมืองจะเป็นศูนย์กลางของแต่ละจังหวัด ทั้งในด้านการศึกษา แหล่งงานและการคมนาคม ทำให้ดึงดูดผู้โดยสารที่อาจจะต้องเดินทางไปเรียน/ทำงาน รวมถึงต่อรถไปยังปลายทางรถตู้โดยสารปรับอากาศอาจจะยังไม่มีบริการในเส้นทางนั้นๆ

■ พฤติกรรมในการใช้บริการ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือรถตู้โดยสารปรับอากาศ ร้อยละ 20.0 โดยมีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 1.45 ครั้ง/เที่ยว มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 44.45 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 47.71 บาท

สรุป กลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบในการเดินทาง 1-2 ครั้ง โดยรูปแบบการเดินทางสุดท้าย คือ รถตู้โดยสารปรับอากาศ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการจะเดินทางโดยรถตู้โดยสารปรับอากาศเพื่อมาต่อรถที่สถานีไปยังปลายทาง แต่ทั้งนี้ไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นรถตู้โดยสารปรับอากาศภายในจังหวัดสงขลาหรือระหว่างจังหวัด

#### 6.4.3 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

■ พฤติกรรมการใช้สถานี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก่อนการซื้อตั๋วโดยสารจะทำการสนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง รับประทานอาหาร ซื้อขนม/เครื่องดื่ม รับประทานอาหาร ฝากสัมภาระที่จุดฝากและเข้าห้องน้ำ ส่วนกิจกรรมที่ทำภายหลังจากการซื้อตั๋วโดยสาร ผู้ใช้บริการ

ส่วนใหญ่มักจะนั่งรอรถเท่านั้น โทรศัพท์และดูโทรทัศน์ นอกจากนี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่ร้อยละ 45.5 มีระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี 21-30 นาที

**สรุป** ผู้โดยสารจะทำกิจกรรมที่จำเป็นก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร เนื่องจากอาจจะมีเวลาเหลือไม่เพียงพอในการทำกิจกรรมหากซื้อตั๋วโดยสารก่อน ส่วนกิจกรรมที่มักทำหลังจากซื้อตั๋วโดยสารจะเป็นกิจกรรมเพียงพอรอเวลาารถออกเท่านั้น

#### 6.4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกประเภทมีความเพียงพอ ยกเว้นจำนวนถังขยะ โทรศัพท์และกล่องวงจรปิดที่มีในปัจจุบันน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจำนวนโทรศัพท์และจำนวนกล่องวงจรปิดที่มีไม่เพียงพอ ส่วนจำนวนถังขยะแม้ว่าจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์ แต่จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเพียงพอ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ภายในสถานี เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานกับขนาดของพื้นที่ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน พบว่า ขนาดของพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ ยกเว้นจุดรับฝากสัมภาระกับขนาดสถานีที่มีขนาดพื้นที่ในปัจจุบันต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ขนาดพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการปัจจุบัน แม้ว่าตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นที่ที่มีอาจมีขนาดเล็กเกินไป โดยเฉพาะขนาดของสถานีและจุดฝากสัมภาระ แต่ผู้ให้บริการก็มีความคิดเห็นว่าเหมาะสม

■ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) แสงสว่างภายในอาคารสถานี(2) การจัดวางผังพื้นที่ และ (3)ความสะอาดที่จุดรับ-ส่ง เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ(1)แสงสว่างภายในอาคารสถานี(2)การจัดวางผังพื้นที่ และ (3) ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ(1)ความสะอาดที่จุดรับ-ส่ง(2)ความสะอาดในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลาและ (3)ป้ายบอกทางชัดเจน เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ(1)ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ (2)ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อมายังสถานีและ (3)มารยาทพนักงาน ณ สถานี

■ ปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1)ความสกปรกภายในห้องน้ำ (2)การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมและ(3)ความสกปรกโดยรอบสถานี เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา(1)ความสกปรกภายในห้องน้ำ (2)การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม และ(3)ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา(1)ความสกปรกโดยรอบสถานี (2)ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสารและ (3)ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงบริเวณจุดจอดรถรับ-ส่ง เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา(1)การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง(2)ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมืองและ (3)ระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน

#### 6.4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

■ เหตุผลในการเลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศคือรถตู้โดยสารปรับอากาศมีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆร้อยละ 28.2 ส่วนเหตุผลที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ร้อยละ 26.8 จะเลิกใช้เมื่อมีการเพิ่มอัตราค่าโดยสาร

สรุป กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ เนื่องจากมีความรวดเร็วในการเดินทางมากกว่ารูปแบบการเดินทางอื่นๆ และแม้ว่าจังหวัดปลายทางจะมีรูปแบบการเดินทางทางเลือก ผู้ใช้บริการก็ยังคงนิยมใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมากกว่ารูปแบบการเดินทางอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถตอบสนองความต้องการในด้านความรวดเร็วในการเดินทางของผู้โดยสารได้ ทำให้ผู้ที่ใช้บริการเลือกรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกแรกในการเดินทาง

■ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1)ความปลอดภัยในการให้บริการ (2)ความรวดเร็วในการเดินทางและ (3)ความสะดวกในการขึ้น-ลง

■ ปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้(1)ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ (2)ปัญหาพฤติกรรมการขับขีของพนักงานขับ และ(3)ความเหมาะสมของรถตู้โดยสารปรับอากาศกับการให้บริการระหว่างจังหวัด

#### 6.4.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 1

■ ความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคาร กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การเพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ (2) ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง (3) เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรทัศน์ ฯ

■ ความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคาร กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ปรับปรุงจุดรับ-ส่งผู้โดยสารหน้าสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ (2) ด้านต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา (3) ทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี

■ ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี (2) รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี (3) ระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี

■ ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ปรับปรุงความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (2) ด้านสภาพรถที่ให้บริการ (3) ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสารและความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี

■ ความต้องการในการเพิ่มการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การแยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตัวโดยสาร (Safety Zone) (2) การเพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม. (3) เครื่องตรวจวัตถุระเบิด

■ ความต้องการในด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การจัดรถบริการฟรี (Shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี (2) กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง (3) รถคู่กันร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น

■ ความต้องการในการรวมสถานี กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) รวมสถานีไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่) (2) จัดตั้งสถานีแห่งใหม่ (3) สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)

#### 6.5 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

##### 6.5.1 ข้อมูลด้านลักษณะผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.4 นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 69.5 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 52.3 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 48.6 มีอายุเฉลี่ย 25.18 ปี มีรายได้เฉลี่ย 9,039.78 บาท มีรายได้ครัวเรือน 17,418.91 บาท และมีจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นประโยชน์ของเอกสารนี้ กรุณาแจ้งให้ทราบเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พาหนะในครัวเรือน ได้แก่ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 0.53 และ 1.19 คัน/ครัวเรือนตามลำดับ ที่อยู่ปัจจุบันส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกเขตจังหวัดสงขลาร้อยละ 80 ที่ทำงาน/เรียนส่วนใหญ่อยู่นอกเขตจังหวัดสงขลาร้อยละ 59.4

**สรุป** ลักษณะของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2 จะคล้ายคลึงกับผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา โดยทั้งกลุ่มที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาแล้ว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีที่อยู่อาศัยและที่เรียน/ที่ทำงานอยู่นอกจังหวัดสงขลาซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้สถานีเป็นจุดต่อรถหรือจุดสับเปลี่ยนการเดินทางเพื่อไปยังจังหวัดปลายทาง

### 6.5.2 พฤติกรรมการเดินทางในการเข้าใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

■ พฤติกรรมในการเดินทาง ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจุดหมายปลายทางในการเดินทางไปยังอำเภอละงู จังหวัดสตูล ร้อยละ 11.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านร้อยละ 52.7 โดยนิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 50.5 และนิยมใช้บริการวันเสาร์กับวันอาทิตย์ร้อยละ 40 ความถี่ในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศเฉลี่ยประมาณ 3.29 ครั้ง/เดือน ส่วนขณะใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเวลาในการรอรถ เฉลี่ยประมาณ 35.19 นาทีและเวลาในการเดินทางรวมเฉลี่ยประมาณ 125.31 นาที ส่วนหลังจากใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 20.27 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 24.91 บาท

**สรุป** ลักษณะพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 2 จะคล้ายคลึงกับผู้ใช้บริการสถานีแห่งที่ 1 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านต่างจังหวัด เนื่องจากมีระยะทางในการเดินทางก่อนถึงสถานีที่มีค่าเฉลี่ยสูง โดยจะเลือกใช้บริการในช่วงเย็นในวันหยุดสุดสัปดาห์ ซึ่งเมื่อพิจารณาพร้อมกับความถี่ในการใช้บริการแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่ใช่กลุ่มที่เดินทางเข้าไป-เย็นกลับ (Commuter) โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไปยังอำเภอเมืองของจังหวัดต่างๆ ทั้งนี้นอกเหนือจากการมีที่อยู่ภายในอำเภอเมือง อาจมีความเป็นไปได้ว่า ภายในเขตอำเภอเมืองจะเป็นศูนย์กลางของแต่ละจังหวัด ทั้งในด้านการศึกษา แหล่งงานและการคมนาคม ทำให้ดึงดูดผู้ใช้บริการที่อาจจะต้องเดินทางไปเรียน/ทำงาน รวมถึงต่อรถไปยังปลายทางซึ่งรถตู้โดยสารปรับอากาศอาจจะยังไม่มีบริการในเส้นทางนั้นๆ

■ พฤติกรรมในการใช้บริการ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้ยานพาหนะสุดท้ายที่เข้าไปยังสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ คือรถสองแถว/หลังคาสูง ร้อยละ 29.5 โดยมีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 1.43 ครั้ง/เที่ยว มีเวลาในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 32.83 นาที ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยประมาณ 42.44 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนการเปลี่ยนรูปแบบในการเดินทาง 1-2 ครั้ง โดยรูปแบบการเดินทางสุดท้ายคือ รถสองแถว/หลังคาสูง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการจะเดินทางอาจจะเดินทางโดยรูปแบบการเดินทางประเภทอื่นๆ ก่อนต่อรถสองแถวเพื่อมาต่อรถที่สถานีไปยังปลายทาง

### 6.5.3 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

■ พฤติกรรมการใช้สถานี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก่อนการซื้อตั๋วโดยสารจะทำการสนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง รับประทานอาหาร ซื้อขนม/เครื่องดื่ม รับประทานอาหาร ผัก สัมภาระที่จุดฝากและเข้าห้องน้ำ ส่วนกิจกรรมที่ทำภายหลังจากการซื้อตั๋วโดยสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะนั่งรอรถเท่านั้น โทรศัพท์และดูโทรทัศน์ นอกจากนี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่ร้อยละ 45.9 มีระยะเวลาที่อยู่ภายในสถานี 21-30 นาที

สรุป ผู้โดยสารจะทำกิจกรรมที่จำเป็นก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร เนื่องจากอาจจะมีเวลาเหลือไม่เพียงพอในการทำกิจกรรมหากซื้อตั๋วโดยสารก่อน ส่วนกิจกรรมที่มักทำหลังจากซื้อตั๋วโดยสารจะเป็นกิจกรรมเพียงพอรอรถออกเท่านั้น

### 6.5.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานกับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกประเภทมีความเพียงพอ ยกเว้นจำนวนถังขยะ โทรศัพท์และกล่องวงจรปิดที่มีในปัจจุบันน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจำนวนโทรศัพท์และจำนวนกล่องวงจรปิดที่มีไม่เพียงพอ ส่วนจำนวนถังขยะแม้ว่าจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์ แต่จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเพียงพอ

■ ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ภายในสถานี เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานกับขนาดของพื้นที่ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน พบว่า ขนาดของพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ ยกเว้นจุดรับฝากสัมภาระกับขนาดสถานีที่มีขนาดพื้นที่ในปัจจุบันต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ขนาดพื้นที่เกือบทุกประเภทมีความเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการปัจจุบัน แม้ว่าตามเกณฑ์มาตรฐานพื้นที่ที่มีอาจมีขนาดเล็กเกินไป โดยเฉพาะขนาดของสถานีและจุดฝากสัมภาระ แต่ผู้ให้บริการก็มีความคิดเห็นว่าเหมาะสม

■ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1)ความสะอาดในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง(2)แสงสว่างภายในอาคารสถานีและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3) ป้ายบอกทางชัดเจน เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ (1) แสงสว่างภายในอาคารสถานี (2) การจัดวางผังพื้นที่และ (3) ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ (1) ความสะดวกที่จุดรับ-ส่ง (2) ป้ายบอกทางชัดเจนและ (3) ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ (1) การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ (2) ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศและ (3) ระบบขนส่งเชื่อมต่อมายังสถานี

■ ปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ความสกปรกภายในห้องน้ำ (2) การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึงและ (3) ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี เมื่อจำแนกตามมิติภายใน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา (1) ความสกปรกภายในห้องน้ำ (2) ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสารและ (3) แสงสว่างภายในอาคารสถานี เมื่อจำแนกตามมิติภายนอก พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา (1) ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี (2) ความสกปรกโดยรอบสถานีและ (3) ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลกับรถโดยสาร เมื่อจำแนกตามมิติการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา (1) การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง (2) ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมืองและ (3) ระบบขนส่งเชื่อมต่อระหว่างสถานีต้องรอนาน

#### 6.5.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

■ เหตุผลในการเลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศคือรถตู้โดยสารปรับอากาศมีความรวดเร็วกว่ารูปแบบอื่นๆ ร้อยละ 28.6 ส่วนเหตุผลที่จะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.4 จะเลิกใช้เมื่อมีการเพิ่มอัตราค่าโดยสาร

สรุป กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ เนื่องจากมีความรวดเร็วในการเดินทางมากกว่ารูปแบบการเดินทางอื่นๆ และแม้ว่าจังหวัดปลายทางจะมีรูปแบบการเดินทางทางเลือก ผู้ใช้บริการก็ยังคงนิยมใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศมากกว่ารูปแบบการเดินทางอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศสามารถตอบสนองความต้องการในด้านความรวดเร็วในการเดินทางของผู้โดยสารได้ ทำให้ผู้ที่ใช้บริการเลือกรถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นทางเลือกแรกในการเดินทาง

■ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ความสะดวกในการขึ้น-ลง (2) ความถี่ในการจอดระหว่างทาง และ (3) มารยาทพนักงานขับรถโดยสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ ปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับปัญหา/อุปสรรคในด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1)การรอรถออกนาน(2)ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการและ(3)อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น

#### 6.5.6 การวิเคราะห์ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศสถานีแห่งที่ 2

■ ความต้องการในการปรับปรุงภายในอาคาร กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การเพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำ (2) เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง โทรศัพท์ ฯ (3) เพิ่มร้านจำหน่ายร้านอาหาร/ร้านค้า/ผลไม้

■ ความต้องการในการปรับปรุงภายนอกอาคาร กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) สร้างทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี (2) ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา (3) ความชัดเจนของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสาร

■ ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี (2) รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี (3) ระบบการแจ้งข้อมูลภายในสถานี

■ ความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ปรับปรุงความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (2) ด้านสภาพรถที่ให้บริการ (3) ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร

■ ความต้องการในการเพิ่มการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การแยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตัวโดยสาร (Safety zone) (2) การเพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม. (3) ระบบกล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย

■ ความต้องการในด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อ กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง(2) การจัดรถบริการฟรี (Shuttle bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี (3) รถตู้คู่กันร่วมโครงการ (10บาท) เพิ่มขึ้น

■ ความต้องการในการรวมสถานี กลุ่มตัวอย่างต้องการปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) การรวมสถานีไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่) (2) สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร) (3) จัดตั้งสถานีแห่งใหม่

## 6.6 การสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศ

พนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการสถานีทั้ง 2 แห่ง เนื่องจากการมีช่องจอดที่เพียงพอ ขนาดถนนภายในสถานีกว้างและขนาดวงเลี้ยวที่เหมาะสม แม้จะมีปัญหาในด้านฝนสาด รวมถึงที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ แต่โดยภาพรวมก็ยังพึงพอใจกับการให้บริการสถานีค่อนข้างมาก ส่วนปัญหาการมีรถให้บริการในแต่ละสายมาก รวมถึงปัญหารถเดือนยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศที่ทำให้รายได้ของพนักงานลดลง ในด้านนโยบายในอนาคตหากมีการบังคับใช้กฎหมายเปลี่ยนรถโดยสารปรับอากาศปัจจุบัน เป็นรถที่เติม NGV อาจทำให้ผู้ประกอบการหรือพนักงานจำเป็นต้องหยุดการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาสำหรับผู้โดยสารในอนาคต ส่วนความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีรถโดยสารปรับอากาศ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการรวมรถโดยสารปรับอากาศทั้งหมดให้มาอยู่รวมเป็นสถานีแห่งเดียว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้โดยสารที่จะสามารถต่อรถไปยังปลายทางได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อไป

## 6.7 ข้อเสนอแนะ

### 6.7.1 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการสถานีแห่งที่ 1

ส่วนนี้จะอธิบายถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการสถานีรถโดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1 โดยพิจารณาจากลำดับความพึงพอใจที่มีค่าต่ำที่สุด ปัญหาที่มีค่าสูงที่สุดและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัญหาในปัจจัยเดียวกันที่มีค่าสูงที่สุด ซึ่งจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ ภายใน ภายนอกและการให้บริการของสถานีรถโดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุง การให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

มิติ	ความพึงพอใจ เรียงลำดับจากน้อยไปมาก	ปัญหา เรียงลำดับจากมากไปน้อย	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	นัยสำคัญ
ภายใน	ความสะอาดภายในห้องน้ำ	ความสกปรกภายในห้องน้ำ	ความสะอาด ห้องน้ำ -0.328**	0.001
	ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับ พฤติกรรม	ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ -0.241**	0.001
ภายนอก	ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	ความสกปรกโดยรอบสถานี	ความสะอาดใน การขึ้น-ลง -0.251**	0.001
	ความสะอาดโดยรอบสถานี	ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถ	ป้ายบอกทาง -0.173*	0.010
บริการ	การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของ เจ้าหน้าที่	การรักษาความปลอดภัยรอบสถานี ยังไม่ทั่วถึง	มารยาท พนักงาน -0.186	0.006
	การรักษาความปลอดภัยโดยรอบ สถานี	ที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง	ที่ตั้งสถานี -0.180**	0.007

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 6.7.1.1 ภายในสถานี

■ ด้านการรักษาความสะอาดห้องน้ำ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัญหาและความพึงพอใจมีค่าเป็นอันดับแรกทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาห้องน้ำสกปรกมากที่สุดและต้องการให้มีเพิ่มการรักษาความสะอาดห้องน้ำมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการบริหารจัดการห้องน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาด เพิ่มรอบในการรักษาความสะอาด จัดจ้างบริษัททำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพและมีการประเมินผลทุกๆ ปี รวมถึงมีการจัดประมุขที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสเพื่อให้ทุกบริษัทสามารถเข้ามาประมูลได้ เป็นต้น

■ ด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูงสุดเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ แม้ว่าในปัจจุบันจะยังมีปัญหาเป็นลำดับที่ 5 แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสูงสุดเป็นอันดับ 2 เนื่องจาก เนื่องจากสถานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รถตู้โดยสารปรับอากาศเปิดใช้มาเพียง 2 ปี ซึ่งอาจจะมีผู้โดยสารที่ไม่เคยเข้าใช้บริการทำให้ต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเป็นการประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่คิวซึ่งจะแจ้งข้อมูลด้วยการพูดปากเปล่า ทำให้ผู้โดยสารอาจจะไม่ได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดเจนซึ่งอาจเป็นผลเสียต่อผู้โดยสาร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลในการเดินทาง เช่น เพิ่มป้ายแสดงข้อมูลในการเดินทาง ความชัดเจนของป้ายและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

■ ด้านการจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม พบว่า มีระดับปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 2 เนื่องจากปัจจุบันมีการขยายพื้นที่และมีการสับเปลี่ยนตำแหน่งพื้นที่บ่อยครั้ง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงด้านการจัดวางผังพื้นที่ภายในสถานีให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น ด้านระยะทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง ด้านความซับซ้อนของพื้นที่ ด้านความสอดคล้องของกิจกรรม เป็นต้น

■ ด้านการรักษาความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับที่ 2 เนื่องจากบริเวณพื้นที่พักรอและถึงขยะ โดยรอบมีเศษขยะและฝุ่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงด้านการรักษาความสะอาดภายในอาคารอย่างเหมาะสม เช่น เพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาด เพิ่มรอบในการรักษาความสะอาด จัดจ้างบริษัททำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพและมีการประเมินผลทุกๆ ปี รวมถึงมีการจัดประมูลที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสเพื่อให้ทุกบริษัทสามารถเข้ามาประมูลได้ เป็นต้น

#### 6.7.1.2 ภายนอกสถานี

■ ด้านความสะอาดในการขึ้น-ลงรถบริเวณชานชลา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากปัญหาฝนสาดเป็นปัญหาที่เกิดจากลักษณะโครงสร้างของอาคารมีเพดานและชายคาสูงไม่เหมาะสมกับรถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีขนาดเล็กทำให้เกิดปัญหาฝนสาดเข้ามายังพื้นที่นั่งพักรอผู้โดยสาร รวมถึงจากสภาพภูมิอากาศในภาคใต้ที่มีฝนตกเกือบตลอดทั้งปีส่งผลให้สภาพปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ผู้โดยสารประสบมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการต่อหลังคาเพื่อกันแดดและฝนทั้งด้านชานชลาและด้านที่พักรอผู้โดยสาร เพื่อความสะอาดสบายของผู้โดยสารขณะรอขึ้นรถ

■ ด้านความสะอาดโดยรอบสถานี พบว่า มีปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 1 เนื่องจากบริเวณชานชลามีคราบน้ำมันและฝุ่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นควรปรับปรุงด้านการรักษาความสะอาดภายนอกอาคารอย่างเหมาะสม เช่น เพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาด เพิ่มรอบในการรักษาความสะอาด จัดจ้างบริษัททำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพและมีการประเมินผลทุกๆ ปี รวมถึงมีการจัดประมูลที่มีความยุติธรรมและโปร่งใส เป็นต้น

■ ด้านความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถ พบว่า มีระดับปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 2 เนื่องจากบริเวณหน้าสถานีจะมีการจอดรถทั้งรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสารซึ่งทำให้เกิดความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สับสนสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบป้ายบอกทางและความชัดเจนของป้าย เช่น การจัดวางตำแหน่งของป้าย ความชัดเจนและสัญลักษณ์ที่สื่อสารได้โดยทั่วไป เป็นต้น

■ ด้านความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับ ที่ 1 เนื่องจากทางเข้า-ออกสถานีในอดีตถูกออกแบบให้ผู้ให้บริการสามารถนำยานพาหนะส่วนบุคคลเข้ามาส่งผู้โดยสารภายในสถานีได้ ทำให้ทางเดิน-เข้าออกสถานีถูกกำหนดให้ต้องเข้า-ออกบริเวณประตู 1 กับ 3 ที่เป็นประตูขวาสุดและซ้ายสุด แต่ปัจจุบันการรับ-ส่งผู้โดยสารไม่อนุญาตให้เข้าไปส่งภายในสถานี ทำให้ประตู 2 ที่อยู่กึ่งกลางสถานีถูกกำหนดให้เป็นทางเข้า-ออกหลักซึ่งไม่มีทางเท้า รวมถึงประตูดังกล่าวปัจจุบันถูกกำหนดให้เป็นประตูทางเข้าของรถตู้โดยสารปรับอากาศบางสายที่มีช่องจอดอยู่ในชานชลาที่เพิ่มขึ้นมาทำให้ผู้ใช้บริการเดินเข้าอาคารสถานีไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงทางเท้าในการเดินเข้าสถานีให้สามารถเดินเข้าได้อย่างสะดวกและปลอดภัย เช่น แยกทางเท้าออกจากทางสัญจรรถ เพิ่มหลังคาเชื่อมต่อทางเท้า เป็นต้น และควรจัดระเบียบทางเข้า-ออกสถานี เพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการสถานี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การจัดวางผังพื้นที่ยังคงมีความสับสนสำหรับผู้ให้บริการอยู่บ้าง เช่น การมีจุดรับ-ส่งอยู่บริเวณทางเข้าประตู 2 แต่จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารอยู่บริเวณทางเข้าประตู 3 ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนเลือกที่จะลงรถและเดินเข้าบริเวณประตู 3 ซึ่งการไม่สามารถควบคุมทางเข้า-ออกให้เป็นทางเดียวกันได้ อาจส่งผลถึงการรักษาความปลอดภัยของสถานี แม้ในปัจจุบันสถานีจะมีเครื่องตรวจวัดโลหะเบ็ด 1 เครื่องแต่ไม่สามารถติดตั้งได้ เนื่องจากการมีทางเข้าสถานี 3 ทาง ทำให้ไม่สามารถติดตั้งเครื่องตรวจวัดโลหะเบ็ดได้อย่างทั่วถึง จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการเพิ่มอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัย ดังนั้นควรกำหนดทางเข้า-ออกเป็นทางเดียวเพื่อให้สามารถติดตั้งเครื่องตรวจวัดโลหะเบ็ด โดยเลือกทางเข้าเป็นจุดกึ่งกลางในการเดินเข้าสถานีเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบสัมภาระอย่างเข้มงวด

#### 6.7.1.3 การให้บริการ

■ ด้านมารยาทพนักงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของแต่ละคิว ซึ่งไม่มีการฝึกอบรมในด้านมารยาทการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงมารยาทการให้บริการของพนักงานสถานีเพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกฝ่าย เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การให้ความรู้ในด้านข้อมูลการเดินทาง เป็นต้น

■ ด้านที่ตั้งของสถานีอยู่ห่างจากตัวเมือง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูงสุดเป็นอันดับที่ 2 และมีปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 2 เนื่องจากที่ตั้งของสถานีมีระยะทางห่างจากย่านการค้าภายในเขตเทศบาล แต่เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงด้านที่ตั้งสถานีได้ ดังนั้นเอกสารนี้เป็นเอกสารทงสวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อในการเดินทางมายังสถานี เนื่องจากในปัจจุบันระบบขนส่งเชื่อมต่อการเดินทางขนาดเล็กภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่เพื่อเดินทางมายังสถานีมีรถสองแถวที่มีอัตราค่าโดยสารถูก แต่เส้นทางที่ให้บริการอ้อมและเสียเวลาในการเดินทางมาก ส่วนรถตุ๊กตุ๊กและมอเตอร์ไซค์รับจ้างแม้จะสามารถยืดหยุ่นเส้นทางเพื่อให้สามารถมาถึงสถานีได้อย่างรวดเร็วแต่ก็มีราคาที่สูงกว่ามาก แม้ภาครัฐจะแก้ปัญหาโดยการจัดรถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10 บาท) แต่เนื่องจากรถที่ร่วมโครงการมีจำนวนน้อยจึงก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้โดยสารอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเพิ่มรถโดยสารเชื่อมต่อมายังสถานี เช่น เพิ่มจำนวนรถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10 บาท) กำหนดอัตราค่าโดยสารสำหรับรถตุ๊กตุ๊กและรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างทั่วไปไม่ให้สูงจนเกินไป จัดรถบริการฟรี (shuttle bus) รับ-ส่ง เป็นต้น

■ ด้านการรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง พบว่า มีปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 1 และมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับที่ 2 เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแต่ละช่วงเวลาประมาณ 6 คนทั่วทั้งสถานี โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะรักษาความปลอดภัยแต่เฉพาะภายในอาคารผู้โดยสาร แต่ในส่วนของที่จอดรถหน้าสถานีทั้งรถยนต์และมอเตอร์ไซค์ยังคงไม่มีการสอดส่องดูแล ทำให้เกิดความเสี่ยงในการก่อการร้าย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเพิ่มการรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานีให้ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกขอบบริเวณสถานี เช่น การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ การเพิ่มจุดตรวจสอบวัตถุระเบิดก่อนเข้าสถานี การเพิ่มป้อมยามหน้าทางเข้าสถานี เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรเพิ่มอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด สัญญาณเตือนภัยและอุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น

■ ด้านการแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจากสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศเปิดใช้มาเพียง 2 ปี ซึ่งอาจจะมีผู้โดยสารที่ไม่เคยเข้าใช้บริการทำให้ต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเป็นการประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่คิวซึ่งจะแจ้งข้อมูลด้วยการพูดปากเปล่า ทำให้ผู้โดยสารอาจจะได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดเจนซึ่งอาจเป็นผลเสียต่อผู้โดยสาร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลในการเดินทาง เช่น เพิ่มป้ายแสดงข้อมูลในการเดินทาง ความชัดเจนของป้ายและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

## 6.7.2 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการสถานีแห่งที่ 2

เนื่องจากภายหลังจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัญหาในการให้บริการสถานีแห่งที่ 2 ปรากฏว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 2 ดังนั้นการสรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการจึงอาศัยข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ต่ำสุด ปัญหาที่สูงที่สุด และความต้องการในการปรับปรุงสูงที่สุด เพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 6.7.2.1 ภายในสถานี

■ ควรมีการจัดพื้นที่เฉพาะผู้มีตั๋วโดยสารเท่านั้น เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศจากการก่อการร้ายและมิฉะนั้นที่แฝงมาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่ผู้โดยสารทำก่อนการซื้อตั๋วโดยสาร เช่น สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง ซื้อขนม/เครื่องดื่ม รับประทานอาหาร เป็นต้น เป็นกิจกรรมที่หากซื้อตั๋วโดยสารก่อนอาจทำไม่ได้ เนื่องจากการปล่อยรถออกสามารถยึดหยุ่นตามจำนวนผู้โดยสารและช่วงเวลา ส่วนกิจกรรมที่ทำหลังจากการซื้อตั๋วโดยสาร คือ นั่งรอรถเท่านั้นและดูโทรทัศน์ ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่จะทำเพื่อรอเวลารถออก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าควรมีการจัดพื้นที่บริการเป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ส่วนพื้นที่พักรอ กล่าวคือ เป็นพื้นที่สำหรับผู้โดยสารสถานีทั้งที่เป็นผู้โดยสารและผู้มาส่ง สามารถเข้ามาใช้พื้นที่ได้อย่างอิสระ ซึ่งในพื้นที่พักรอควรมีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้สถานี เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร จุดฝากสัมภาระ ห้องน้ำ เป็นต้น 2) ส่วนพื้นที่ห้องพักรอผู้โดยสารขาออก กล่าวคือ เป็นพื้นที่สำหรับผู้โดยสารขาออกหรือเป็นผู้โดยสารที่มีตั๋วโดยสารเท่านั้น ซึ่งเป็นการป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเข้าใช้พื้นที่การจัดพื้นที่ควรมีการติดตั้งโทรทัศน์ จด โชนหนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปและนิตยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารทำระหว่างรอการโดยสาร

■ ควรปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยและแสงสว่างภายในสถานีเวลากลางคืน เนื่องจากจะมีผู้โดยสารบางส่วนอยู่ในสถานีในช่วงเวลาประมาณ 18.30น. ทำให้ อาจเกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้โดยสารหากการรักษาความปลอดภัยและแสงสว่างภายในสถานีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยและแสงสว่างภายในสถานีเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เพิ่มกล้องวงจรปิดและจำนวนอุปกรณ์ส่องสว่างบริเวณจุดอับแสง เป็นต้น

■ ควรปรับปรุงโครงสร้างอาคารเพื่อป้องกันปัญหาฝนสาด เนื่องจากโครงสร้างของอาคารเดิมไม่ได้ออกแบบเพื่อใช้เป็นสถานีขนส่ง ซึ่งปัญหาฝนสาดเป็นปัญหาสำคัญของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงโครงสร้างอาคารโดยการเพิ่มหลังคาหรือกันสาดบริเวณชานชลา เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

### 6.7.2.2 ภายนอกสถานี

■ ควรปรับปรุงด้านความสามารถในการเข้าถึงสถานี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันสถานีทั้ง 2 แห่งป้ายรถประจำทางหน้าสถานีอยู่ห่างจากสถานีมาก ประกอบกับไม่มีทางเท้าจากจุดรับ-ส่งหรือประตูทางเข้าสถานี ทำให้ผู้โดยสารไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย ดังนั้นควรมีการจัดสร้างทางเท้าโดยแยกทางเท้าออกจากทางสัญจรรถยนต์ รวมถึงควรมีการสร้างหลังคาหรือร่มไม้เพื่อบังแดดและฝน เพื่อความสะดวกสบายในการเดินเข้าสถานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

■ ควรมีการกำหนดจุดรับ-ส่งรถโดยสารบริเวณหน้าสถานี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้โดยสารในการเดินเข้าสถานี เนื่องจากปัจจุบันสถานีแห่งที่ 2 ได้ทำการเปลี่ยนเส้นทางรถโดยสารในสถานีใหม่ ทำให้จุดรับ-ส่งเดิมไม่เหมาะสมกับการให้บริการซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบในการรับ-ส่งและอันตรายต่อผู้โดยสาร ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดจุดรับ-ส่งใหม่ โดยพิจารณาจากตำแหน่งที่เหมาะสมที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาระหว่างรถที่จอดรับ-ส่งกับรถที่สัญจร การสร้างหลังคาถาวรหรือชั่วคราวกันแดดและฝน รวมถึงควรมีรักษาความปลอดภัยบริเวณทางเดินที่เชื่อมต่อกับจุดรับ-ส่งเข้าสถานีด้วย

■ ควรปรับปรุงด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เนื่องจากปัจจุบันการกำหนดที่จอดรถไม่มีการกำหนดชัดเจนว่าเป็นที่จอดรถสำหรับรถตู้โดยสารปรับอากาศกับรถยนต์ส่วนบุคคล ทำให้รถตู้โดยสารปรับอากาศแต่ละสายจับของพื้นที่เพื่อจอดรถของคน ทำให้ไม่เป็นระเบียบและผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลต้องไปจอดแทรกกับรถตู้โดยสารปรับอากาศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดจุดจอดรถให้แน่นอน

### 6.7.2.3 การให้บริการ

■ ควรปรับปรุงด้านระบบขนส่งเชื่อมต่อในการเดินทางมายังสถานี โดยระบบขนส่งเชื่อมต่อกับสถานีในปัจจุบันยังคงมีปัญหาคล้ายคลึงกับสถานีแห่งที่ 1 แต่มีความรุนแรงของปัญหามากกว่า เนื่องจากสถานีแห่งที่ 1 จะเป็นจุดรวมของรถโดยสาร เช่น สองแถว รถตู้โดยสารปรับอากาศภายในจังหวัดและรถบัสทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากสถานีแห่งที่ 2 ที่มีรถโดยสารผ่านน้อย รวมถึงการใช้บริการรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างและรถตุ๊กตุ๊กที่ไม่ได้ร่วมโครงการก็มีโอกาสถูกโกงราคามากกว่าสถานีแห่งที่ 1 เนื่องจากสถานีแห่งนี้อยู่ออกห่างจากย่านการค้ามากกว่าสถานีแห่งที่ 1 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงรถโดยสารเชื่อมต่อกับสถานีเช่นเดียวกับการให้บริการสถานีแห่งที่ 1

### 6.7.3 ข้อเสนอแนะในการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต

■ ที่ตั้งของสถานีควรอยู่ไม่ห่างจากศูนย์กลางย่านการค้าหรือจุดศูนย์รวมขนส่งสาธารณะมากนัก เนื่องจากผู้ใช้บริการจะสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก โดยควรมีการรวมระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถทัวร์ รถบัส รถไฟและรถตู้โดยสารปรับอากาศไว้ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงควรออกแบบระบบเชื่อมต่อการเดินทางเพื่อมายังสถานีให้มีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

■ การจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศไม่สามารถนำมาตราฐานของสถานีขนส่งที่เหมาะสมกับรถที่มีขนาดใหญ่ทั้งรถทัวร์และรถบัสมาใช้ในการออกแบบสถานีได้ เนื่องจากขนาดรถและจำนวนผู้เข้าใช้บริการต่อเที่ยวที่แตกต่างกัน เพียงแต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้ถูกต้องตามที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไว้ ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้สามารถระบุได้เพียงความเหมาะสมของขนาดสถานีที่มีในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับแม่แบบของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศที่แท้จริง ควรศึกษาในรูปแบบเชิงสถาปัตยกรรมที่สามารถระบุรูปแบบและขนาดที่เหมาะสมกับรถตู้โดยสารปรับอากาศมากยิ่งขึ้น

■ การจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต ควรศึกษาถึงความพร้อมทางด้านพื้นที่และความพร้อมในการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการ เพื่อความสำเร็จในการจัดตั้งสถานี เนื่องจากบริบทของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านขนาดของจังหวัด จำนวนคิวรถและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องสามารถประสานผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นให้กระจายไปสู่ทุกฝ่าย เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

#### 6.7.4 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1

ส่วนนี้จะอธิบายถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 1 โดยพิจารณาจากลำดับความพึงพอใจที่มีค่าต่ำที่สุด ปัญหาที่มีค่าสูงที่สุดและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัญหาในปัจจุบันเดียวกันที่มีค่าสูงที่สุด ซึ่งจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ ภายใน ภายนอกและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 1

ความพึงพอใจ เรียงลำดับจากน้อยไปมาก	ปัญหา/อุปสรรค เรียงลำดับจากมากไปน้อย	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	P-value
ระยะเวลาในการรอรถออก	ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	สภาพรถ -0.299**	0.001
สภาพรถที่นำมาให้บริการ	พฤติกรรมกรงขังของพนักงานขับ	ค่าโดยสาร -0.242**	0.001
มารยาทพนักงานขับรถ	ความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด	อุณหภูมิ -0.200**	0.003

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

■ ด้านสภาพรถที่นำมาให้บริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และปัญหาที่มีค่าเป็นอันดับแรกทั้ง 2 ส่วน รวมถึงความพึงพอใจมีค่าเป็นอันดับที่ 2 เนื่องจากรถตู้โดยสารที่ให้บริการส่วนใหญ่มีสภาพทรุดโทรม มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ปลอดภัย ดังนั้นควรมีการจัดการด้านความปลอดภัยของรถและพฤติกรรมรถให้บริการของพนักงาน เช่น นโยบายในการกำหนดอายุการใช้งานรถ การปรับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนรถใหม่เพื่อให้บริการและการอบรมพนักงานขับ เป็นต้น

■ ด้านอัตราค่าโดยสาร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นอันดับที่ 2 เนื่องจากอัตราค่าโดยสารในปัจจุบันสูงกว่าการให้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบอัตราค่าโดยสารระหว่างอัตราขายจริงกับราคากลาง เพื่อความเหมาะสมของอัตราค่าโดยสารกับระยะทางและควรพิจารณาหลักการในการกำหนดอัตราค่าโดยสารที่มีความเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการรถตู้โดยสารได้ทุกระดับรายได้ โดยควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ควรแสดงข้อมูลอัตราค่าโดยสารตามระยะทาง การแจ้งเตือนการปรับอัตราค่าโดยสาร รวมถึงการควบคุมราคาขายจริงภายในสถานีเพื่อไม่ให้มีการขายตั๋วเกินราคากลางที่กำหนดไว้

■ ด้านอุณหภูมิภายในรถ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นอันดับที่ 3 เนื่องจากสภาพรถที่ให้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า 10 ปี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบสภาพรถรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้มีความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น เพิ่มหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพรถ กำหนดอายุรถที่ให้บริการ เป็นต้น

■ ด้านพฤติกรรมรถขับขีของพนักงานขับ พบว่า มีระดับปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 2 เนื่องจากพฤติกรรมของพนักงานส่วนใหญ่จะขับเร็วและมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการควบคุมดูแลเพื่อไม่ให้พนักงานขับเร็วหรือเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น กำหนดระยะเวลาในการเดินทางในแต่ละเที่ยว มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยง เป็นต้น

■ ด้านความเหมาะสมกับการให้บริการระหว่างจังหวัด พบว่า มีระดับปัญหาสูงสุดเป็นอันดับ 3 เนื่องจากลักษณะรถที่ให้บริการมีขนาดเล็กทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถนำสัมภาระที่มีขนาดใหญ่หรือมีจำนวนมากขึ้นรถได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้โดยสารเพื่อสามารถปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ เช่น การปรับเปลี่ยนขนาดรถและเพิ่มสัดส่วนรถที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เป็นต้น

■ ด้านระยะเวลาในการรอรถออก พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับ 1 เนื่องจากผู้ใช้บริการบางส่วนยังคงประสบปัญหาในด้านระยะเวลาในการรอรถออกนานและการออกไม่ตรงเวลา รวมถึงการไม่สามารถกำหนดเวลาในการถึงที่หมายได้แน่นอน ทำให้ผู้โดยสารขาดความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ดังนั้นควรมีการจัดการในการให้บริการ เช่น พัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการบำรุงรักษาและจัดสัดส่วนรถเสริมให้เหมาะสม การวางแผนการบริการ การอบรมพนักงานขับรถ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงความเร็วและลดความล่าช้าในการเดินทาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้โดยสาร ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบการตรวจเช็คเวลารถระหว่างเส้นทาง (Check Point) โดยเฉพาะเส้นทางที่มีระยะทางในการให้บริการยาว เพื่อป้องกันความล่าช้าในการเดินทางอันเนื่องมาจากพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสารและจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

■ ด้านมารยาทพนักงานขับรถ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับ 3 เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของแต่ละคิว ซึ่งไม่มีการฝึกอบรมในด้านมารยาทการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงมารยาทการให้บริการของพนักงานสถานีเพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกฝ่าย เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การให้ความรู้ในด้านข้อมูลการเดินทาง เป็นต้น

### 6.7.5 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2

ส่วนนี้จะอธิบายถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศของสถานีแห่งที่ 2 โดยพิจารณาจากลำดับความพึงพอใจที่มีค่าต่ำที่สุด ปัญหาที่มีค่าสูงที่สุดและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและปัญหาในปัจจุบันเดียวกันที่มีค่าสูงที่สุด ซึ่งจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ ภายใน ภายนอกและการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 แสดงลำดับความพึงพอใจ ปัญหาและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งที่ 2

ความพึงพอใจ เรียงลำดับจากน้อยไปมาก	ปัญหา/อุปสรรค เรียงลำดับจากมากไปน้อย	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	P-value
ระยะเวลาในการรอรถออก	รอรถออกนาน	เวลารอรถ -0.233**	0.001
สภาพรถที่นำมาให้บริการ	ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	สภาพรถ -0.177*	0.008
ระดับความเย็นภายในรถ	อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	ระดับความเย็น -0.171**	0.011

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

■ ด้านระยะเวลาในการรอรถออก พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัญหาและความพึงพอใจมีค่าเป็นอันดับแรกทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากผู้ให้บริการบางส่วนยังคงประสบปัญหาในด้านระยะเวลาในการรอรถออกนานและการออกไม่ตรงเวลา รวมถึงการไม่สามารถกำหนดเวลาในการถึงที่หมายได้แน่นอน ทำให้ผู้โดยสารขาดความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ดังนั้นควรมีการจัดการในการให้บริการ เช่น พัฒนาระบบการบำรุงรักษารถและจัดสัดส่วนรถเสริมให้เหมาะสม การวางแผนการบริการ การอบรมพนักงานขับรถและการพัฒนาการสื่อสารที่ดี เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงความเร็วและลดความล่าช้าในการเดินทาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้โดยสาร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความเร็วและปัญหาในด้านความล่าช้าในการเดินทาง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการเดินทางยิ่งมากขึ้นก็จะมีโอกาสที่จะมีความรวดเร็วทางลดลงและความล่าช้าในการเดินทางเพิ่มขึ้น รวมถึงความถี่ในการใช้บริการก็มีความสัมพันธ์กับปัญหาในด้านความล่าช้าในการเดินทาง ซึ่งกลุ่มที่ใช้ไม่บ่อยมักจะมีปัญหาในด้านความล่าช้าในการเดินทาง ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กลุ่มดังกล่าวใช้บริการไม่บ่อยครั้ง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบการตรวจเช็คเวลารถระหว่างเส้นทาง (Check Point) โดยเฉพาะเส้นทางที่มีระยะทางในการให้บริการยาว เพื่อป้องกันความล่าช้าในการเดินทางอันเนื่องมาจากพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสาร และจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

■ ด้านสภาพรถที่นำมาให้บริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัญหาและความพึงพอใจมีค่าเป็นอันดับแรกทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากรถผู้โดยสารที่ให้บริการส่วนใหญ่มีสภาพทรุดโทรมมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ปลอดภัย ดังนั้นควรมีการจัดการด้านความปลอดภัยของรถและพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงาน เช่น นโยบายในการกำหนดอายุการใช้งานรถ การปรับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนรถใหม่เพื่อให้บริการและการอบรมพนักงานขับ เป็นต้น

■ ด้านอุณหภูมิภายในรถ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัญหาและความพึงพอใจมีค่าเป็นอันดับแรกทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากสภาพรถที่ให้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า 10 ปี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบสภาพรถรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้มีความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น เพิ่มหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพรถ กำหนดอายุรถที่ให้บริการ เป็นต้น

#### 6.7.6 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะด้านนโยบาย สามารถจำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

■ สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่ ควรมีการรวมสถานีทั้ง 2 แห่งเป็นแห่งเดียว เนื่องจากผู้โดยสารจะมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ สามารถต่อรถไปยังปลายทางเพียงเดินทางมาที่สถานีแห่งเดียว แตกต่างจากปัจจุบันที่ผู้โดยสารจะต้องเดินทางจากสถานีแห่งที่ 1 ไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยังสถานีแห่งที่ 2 เพื่อต่อรถไปยังปลายทาง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ต้องการให้รวมรถตู้โดยสารปรับอากาศไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 เนื่องจากเป็นจุดรวมทั้งรถบัส รถทัวร์ รถสองแถว และรถตู้โดยสารปรับอากาศ ซึ่งผู้โดยสารจะมีความสะดวกในการเดินทางที่สุด แต่จากการสำรวจพื้นที่ทั้ง 2 สถานีพบว่า รถตู้โดยสารปรับอากาศที่รอเข้าคิวเป็นจำนวนมากทำให้พื้นที่จอดรถอาจไม่เพียงพอหากมีการรวมสถานี นอกจากนี้ช่องจอดรถของสถานีแห่งที่ 1 ก็มีไม่เพียงพอกับจำนวนสายรถที่ให้บริการ ณ ปัจจุบัน ทำให้การพิจารณารวมสถานีทั้ง 2 แห่งไว้ที่สถานีแห่งที่ 1 และ 2 มีโอกาสเป็นไปได้ค่อนข้างน้อย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาความเหมาะสมในการรวมสถานีทั้ง 2 แห่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมทางด้านขนาดพื้นที่และจำนวนผู้ให้บริการ

■ สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการเดินทาง สามารถจำแนกประเด็นออกเป็น 5 ส่วนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ควรมีการเสนอให้รถตู้โดยสารปรับอากาศเป็นรูปแบบการเดินทางหลักหรือเป็นทางเลือกในการเดินทางเพิ่มขึ้น เนื่องจากในระยะเวลา 1-2 ปีที่ผ่านมา การคมนาคมทางรถไฟประสบปัญหาการประท้วงหยุดงานของสหภาพแรงงานรถไฟ ทำให้ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟระหว่างจังหวัดต้องหันไปใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นๆ เช่น รถบัส รถสองแถวและโดยเฉพาะรถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีประชาชนหันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เหตุผลส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเนื่องจากความรวดเร็วกว่ารูปแบบการเดินทางอื่นๆ ดังนั้นภาครัฐควรมีการสนับสนุนและประชาสัมพันธ์การให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศเพิ่มขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโทรทัศน์ท้องถิ่น วิทยุ อินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น รวมถึงการรณรงค์ให้คนหันมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศแทนการใช้รถยนต์ส่วนตัว และการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานในการให้บริการเทียบเท่ากับรถทัวร์ของบริษัทขนส่งจำกัด เช่น การควบคุมอัตราค่าโดยสาร สภาพรถที่ให้บริการและปราบปรามรถที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศต่อไป

2) นโยบายกำหนดจำนวนรถที่ให้บริการ โดยควรมีการจำกัดจำนวนรถที่ให้บริการในแต่ละสายและแต่ละเส้นทาง เนื่องจากการมีจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการมาก แม้อาจจะส่งผลดีต่อความเพียงพอในการใช้บริการของผู้โดยสารแต่ในทางตรงกันข้ามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะประสบปัญหาในการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการและการจัดระเบียบได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถแต่ละคิวเกี่ยวกับจำนวนรถที่ให้บริการในแต่ละสาย พบว่าจำนวนรถที่มีจริงมีจำนวนมากกว่าจำนวนรถที่ขออนุญาตจากขนส่งจังหวัดสงขลา ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาถึงขั้นตอนในการเจรจากับผู้ประกอบการเพื่อประสานประโยชน์ให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน เนื่องจากการจำกัดจำนวนรถอาจจะส่งผลให้ผู้ประกอบการเสียรายได้ในบางส่วนแต่อาจจะส่งผลดีต่อพนักงานขับรถที่จะมีรอบในการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสัมภาษณ์พนักงานขับรถ พบว่า ปัญหาการมีจำนวนรอบในการให้บริการน้อยทำให้รายได้ลดลงเป็นอย่างมาก

3) นโยบายการเปลี่ยนรถเป็น NGV จากนโยบายที่กำหนดให้ปี 2553 รถตู้โดยสารปรับอากาศต้องเปลี่ยนรูปแบบรถมาเป็นรถที่ใช้แก๊ส NGV เป็นประเด็นปัญหาสำคัญในการให้บริการ เนื่องจากการเปลี่ยนรถมาเป็นรถที่ใช้แก๊สจะมีต้นทุนสูงทำให้ผู้ประกอบการและพนักงานขับรถต้องแบกรับภาระหนี้สินเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทบทวนนโยบายในการบังคับใช้ โดยควรพิจารณาความเหมาะสมและข้ออ่อนปรนต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถมีทางเลือก เช่น การขยายระยะเวลาในการบังคับใช้ บังคับใช้เฉพาะรถที่มีอายุมากกว่า 10 ปี กำหนดโควตาในการเปลี่ยนรถในแต่ละปี เป็นต้น

4) นโยบายการควบคุมอัตราค่าโดยสาร จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันในบางเส้นทางยังมีราคาขายตั๋วโดยสารจริงสูงกว่าราคาที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดราคากลาง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจตราอัตราค่าโดยสารเพื่อไม่ให้มีการขายตั๋วโดยสารเกินความเป็นจริง โดยอาจจะเรียกผู้ประกอบการมาชี้แจงรายละเอียดและสาเหตุในการขายตั๋วเกินจริง ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานในการเข้าใจปัญหาของผู้ประกอบการเพื่อการวางแผนด้านการกำหนดอัตราค่าโดยสารต่อไปในอนาคต

5) นโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในหลายๆ ด้าน เช่น ความถี่ในการปล่อยรถ ความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดตามใบอนุญาตสัมปทาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการต่อไป

■ สำหรับผู้ประกอบการ ควรมีการกำหนดตัวแทนกลุ่มคิวรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่สถานี เนื่องจากปัจจุบันในแต่ละสายจะมีคิวเข้าร่วมบริการเป็นจำนวนมาก บางสายมีคิวเข้าร่วม 4-5 คิว โดยแต่ละคิวที่เข้าร่วมจะมีรถคิวละ 3-10 คัน ขึ้นอยู่กับขนาดของคิว เมื่อมีการเรียกประชุมผู้ประกอบการเพื่อตกลงเงื่อนไขในการให้บริการหรือเพื่อการเสนอแนะแนวทางการให้บริการร่วมกันจะรวมกลุ่มกันได้ยาก เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่จะส่งผลต่อการให้บริการเดินรถในทุกๆ เส้นทาง นอกจากนี้ยังจะส่งผลดีต่อกิวด้วย เนื่องจากการรวมกลุ่มคิวที่มีขนาดใหญ่ขึ้นย่อมมีผลกับการต่อรองเงื่อนไขต่างๆ ทั้งกับผู้สัมปทานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 6.8 ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้

■ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการสถานีและรถตู้โดยสารปรับอากาศ ทำให้ประเด็นเรื่องการศึกษามาตรฐานและการออกแบบในการจัดตั้งสถานีเพื่อเป็นแม่แบบของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตมีความสำคัญลดลง

■ ภายหลังจากการเปิดให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับเปลี่ยนการจัดพื้นที่ของสถานีหลายครั้งเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการให้บริการ ทำให้เมื่อผู้วิจัยออกแบบแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจึงต้องปรับแก้เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

■ การเก็บข้อมูลจำนวนรถตู้โดยสารปรับอากาศที่ให้บริการในแต่ละสายไม่สามารถเก็บข้อมูลตามความเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลทุติยภูมิที่ได้มาส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาซึ่งเป็นรถที่ถูกกฎหมายทั้งหมด แต่ในความเป็นจริงภายหลังจากการเปิดให้บริการสถานีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอนุญาตให้รถตู้โดยสารที่ผิดกฎหมายเข้ามาให้บริการร่วม ดังนั้นจำนวนรถที่ให้บริการจริงจึงมีมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เมื่อสอบถามจำนวนรถที่ให้บริการจริงจากพนักงานขับรถปรากฏว่า พนักงานแต่ละคนระบุจำนวนไม่ตรงกันและจากการมีหลายคิว(เจ้าของรถ) ทำให้ไม่ทราบจำนวนที่แท้จริงของทุกคิวที่เข้าร่วมให้บริการในแต่ละสาย

■ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ได้สัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนในการจัดตั้งสถานีโดยตรง คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายกเทศมนตรี ซึ่งหากมีการสัมภาษณ์บุคคลดังกล่าวอาจจะได้รับข้อมูลที่แตกต่างออกไป

## 6.9 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

### 6.9.1 รถตู้โดยสารปรับอากาศ

ควรศึกษาการให้บริการรถตู้โดยสารทั้งที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่และปลายทางเนื่องจากมีความแตกต่างกันในด้านการรวมกลุ่มเป็นสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศกับการแยกให้บริการในแต่ละคิวเมื่อถึงปลายทาง ซึ่งหากศึกษาทั้งระบบอาจจะสามารถปรับปรุงการให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน

### 6.9.2 สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ เทศบาลนครหาดใหญ่ทั้ง 2 แห่ง เพื่อให้ทราบลักษณะการให้บริการของสถานีในปัจจุบันซึ่งจะเป็นแม่แบบของ

สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคต แต่เนื่องจากปัจจุบันมีรูปแบบการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศที่มีระดับเล็กลง ตัวอย่างจังหวัดยะลา ซึ่งมีการจัดสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศของบริษัทสหยะลา โดยมีการจัดสถานีที่ให้ได้มาตรฐานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาศาสนาในระดับที่เล็กลงมาด้วย เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้กับพื้นที่อื่นๆ ซึ่งอาจจะมีจำนวนรถที่ให้บริการไม่มากและไม่ได้เป็นศูนย์กลางการคมนาคมเช่นเดียวกับอำเภอหาดใหญ่

### 6.9.3 มาตรฐาน

ควรศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศโดยเฉพาะ เนื่องจากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า มาตรฐานของสถานีขนส่งอาจจะไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมจริงของผู้ใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการควรศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานต่อไป

### 6.9.4 การเชื่อมต่อในการเดินทาง

ควรศึกษาเกี่ยวกับระบบเชื่อมต่อในการเดินทาง เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการในการเดินทางมายังสถานี นอกจากนี้ควรศึกษาถึงการขนส่งผู้โดยสารระหว่างรถตู้ที่ให้บริการระหว่าง 2 สถานี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางต่อไปยังจังหวัดปลายทาง

### 6.9.5 กฎหมาย/การเมือง/เศรษฐกิจ

ควรศึกษาในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดตั้งสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศแห่งอื่นๆ เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อมีการจัดตั้งสถานีแห่งอื่นๆ

## บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก. 2522. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

จตุพร นนทศิริ. 2548. บทบาทของรถตู้โดยสารประจำทางในการเชื่อมโยงระบบขนส่งมวลชน : กรณีศึกษา บริเวณท่ารถอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชรัศ พิริยะวัฒน์. 2543. ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำ ทาง และการยอมรับ ของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชุมพร มูรพันธุ์. 2546. แนวทางในการออกแบบและวางผังอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสากลใน ส่วนภูมิภาค.

ชนพล มณีรัตน์. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับ อากาศไม่โครบัส. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผน ภาคและเมือง บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นริสา พิชัยวรุฒนะ. 2539. การศึกษาผลกระทบจากโครงการทางด่วนขั้นที่ 4 ด้านการจราจรใน ชุมชนเมืองพระประแดง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและ เมือง บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นิรัช พรหมพา. 2546. การศึกษาและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการรถตู้โดยสารใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

บริษัท ขนส่ง จำกัดและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ม.ป.ป. มาตรฐานการ ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีขนส่งแห่งใหม่.

บริษัท แพลนโปร จำกัด. 2541. การขนส่งโดยรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

บุญรักษ์ ภูผาสล. 2543. สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม. และปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ภราดร แซ่มสู่น .2548. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตู้ ร่วมบริการสาธารณะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภัทรชัย อยู่เพ็ญยศ. 2535. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุลิสสา พิษณุเลิศชาญ. 2546. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การบริหารงานของกรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักวิศวกรรมและความปลอดภัย. 2544. คู่มือการปฏิบัติงานในสถานตรวจสภาพรถเอกชน. กรมการขนส่งทางบก
- อรุณ วิชกิจ. 2548. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อังคณา อยุทธ์ .2549. ทักษะคติและความคาดหวังของผู้โดยสารต่อป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางกรณีศึกษา ถนนลาดพร้าว กรุงเทพฯ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- Brinckerhoff, Parsons. 2002 .**Terminal Architecture and Engineering Terminal Design Guidelines.**
- De Chiara, Joseph and Callender ,John Hancock.1990. **Time-saver standards for building Types.** 3 ed. McGraw-Hill Publishing Company.
- Eamsupawat, B. 2002. **The factors affecting the transportation pattern of vanpooling in northern Bangkok Metropolis.** Master's Thesis, Department of Urban and Regional Planning, Chulalongkorn University.
- U.S. Federal Aviation Administration.1988. **Planning and Design Guidelines for Airport Terminal Facilities Reprint.** [Online].Available :[http://rgl.faa.gov/Regulatory\\_and\\_Guidance\\_Library%5CrgAdvisoryCircular.nsf/0/3E90EF877058405186256C69007504BE?OpenDocument](http://rgl.faa.gov/Regulatory_and_Guidance_Library%5CrgAdvisoryCircular.nsf/0/3E90EF877058405186256C69007504BE?OpenDocument)
- Hill, N. and Alexander, J. 2000. **Handbook of satisfaction and loyalty measurement** second edition. Gower, USA.
- Jaensirisak, S. and Upala, P. 2006. **Applications of stated preference techniques in developing counties.** Proceedings of the 12<sup>th</sup> International Student Seminar on Transport Research (ISSOT) Symposium, Thailand.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Japan International Cooperation Agency. 2005. **Station Plaza Planning Guideline.**
- Kittelson & Associates. Inc., et al. 1999. **Transit Capacity and Quality of services Manual.**  
Transit Cooperative Research Program.
- Levinson, Herbert S. et al. 2003. **Bus Rapid Transit.** Washington D.C.
- Pagano, M. A. and McKnight, E. C. 1984. **Quality of service in special service paratransit: the users' perspective.** Transportation Research Record 934 :14-23.
- Ramsey, Charles G. and Sleeper, Harold R. 1970. **Architectural Graphic Standard.** New York: J. Wiley
- Regional Transportation District. 2006. **RTD Bus Transit Facility Design Guidelines and Criteria.**
- SunLine Transit Agency. 2006. **Transit Facilities Design Manual.** Florida
- Transportation Research Board. 1999. **A handbook for measuring customer satisfaction and service quality TCRP report 47.** Washington D.C.
- Transportation Research Board. 1999. **Management Toolkit for Rural and Small Urban Transportation Systems TCRP report 54.** Washington D.C.
- Transportation Research Board. 2003. **Transit Capacity and Quality of Service Manual: the Second Edition.** Transportation Research Board: Washington D.C.
- Upala, P. and Narupiti, S. 2004. **Qualitative performance assessment of passenger van in Bangkok: toward characteristics approach.** Proceedings of the 6<sup>th</sup> International Summer Symposium (JSCE), Japan.
- Upala, P. 2006. **Evaluating Bangkok's express passenger van service based on stated preference techniques, Proceedings of the 11<sup>th</sup> International Conference of Hong Kong Society for Transportation Studies (HKSTS), Hong Kong.**
- Upala, P and Narupiti, S. 2007. **Valuing passenger van service in Bangkok based on stated preference surveying techniques.** Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Thailand.
- U.S. Department of Transportation. 1985. **Pedestrian falling accidents in transit terminals.**
- U.S. Department of Transportation. 1992. **Accessibility handbook for transit Facilities.**
- Vukan R. Vuchic. 1997. **Public transportation planning and management.**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**แบบสอบถามการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและการให้บริการของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต จึงขอความอนุเคราะห์ตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อได้ที่ นายไกรฤกษ์ เจริญวงศ์ โทร 086-5540022 หรือ ดร. ประพัทธ์พงษ์ อุปลา ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง โทร. 02-7390145

**ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม (กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ให้สมบูรณ์)**

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ศาสนา  พุทธ  อิสลาม  อื่นๆ.....
- 1.4 ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน  
 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ  
 รับจ้าง  อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 รายได้เฉลี่ยของท่าน.....บาท/เดือน
- 1.7 รายได้เฉลี่ยครัวเรือน.....บาท/เดือน
- 1.8 การครอบครองยานพาหนะในครัวเรือน  ไม่มียานพาหนะ  
 รถยนต์ จำนวน.....คัน  
 รถจักรยานยนต์ จำนวน.....คัน
- 1.9 ที่อยู่ปัจจุบันของท่าน อำเภอ.....จังหวัด.....
- 1.10 ที่ทำงานที่เรียนของท่าน อำเภอ.....จังหวัด.....

**ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง**



- 2.1 ต้นทาง  บ้าน  ที่ทำงาน  โรงเรียน  
 แหล่งท่องเที่ยว  อื่นๆ.....
- 2.2 จุดหมายปลายทางของท่าน ปลายทางอำเภอ..... จังหวัด.....
- 2.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง (จังหวัดปลายทาง)  
 เรียน  ทำงาน  ทำธุระ/ซื้อของ  
 เที่ยว/พักผ่อน  กลับบ้าน  อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 2.4 ท่านต่อรถจากต้นทางไปยังสถานีรถตู้.....ครั้ง/เที่ยว
- 2.5 ยานพาหนะที่ท่านใช้เมื่อต้องการเดินทางมายังสถานีรถตู้(ยานพาหนะสุดท้ายที่ท่านนำมาถึงสถานีรถตู้)  
 จักรยาน  มอเตอร์ไซค์รับจ้าง  มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว  รถตุ๊กตุ๊ก  แท็กซี่  
 รถตู้โดยสารปรับอากาศ  รถสองแถว/รถหลังคาสูง  รถยนต์ส่วนตัว  รถบัส  รถทัวร์
- 2.6 ช่วงเวลาที่ท่านนิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในการเดินทางเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 6.00-9.00 น.  9.01-12.00 น.  12.01-15.00 น.  15.01-18.00 น.
- 2.7 วันที่ท่านนิยมใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในการเดินทาง  
 ใช้เกือบทุกวัน  เฉพาะวันจันทร์กับวันศุกร์  วันอังคาร-พฤหัสบดี  วันเสาร์-อาทิตย์  เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์

2.8 โดยปกติเมื่อต้องเดินทางโดยรถตู้ ท่านใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเท่าไร

- 2.8.1 จากต้นทาง เพื่อไปยัง สถานีรถตู้ ระยะทางในการเดินทางรวม.....กิโลเมตร  
 เวลาในการเดินทางรวม.....นาที  
 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวม.....บาท
- 2.8.2 ขณะใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศ เวลาในการรอขึ้นรถ.....นาที  
 ระยะทางในการเดินทางรวม.....กิโลเมตร  
 เวลาในการเดินทางรวม.....นาที  
 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวม.....บาท
- 2.8.3 เมื่อลงจากรถตู้ เพื่อไปยัง ปลายทาง ระยะทางในการเดินทางรวม.....กิโลเมตร  
 เวลาในการเดินทางรวม.....นาที  
 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวม.....บาท

2.9 ความถี่ในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ.....ครั้ง/เดือน

2.10 หากท่านต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง(ระบุไว้ตามข้อ 2.2) ท่านนิยมใช้บริการรูปแบบขนส่งสาธารณะใดมากที่สุด

- รถแท็กซี่  รถสองแถว  รถบัส  รถทัวร์  รถไฟ  รถตู้โดยสารปรับอากาศ

2.11 ท่านเคยใช้บริการรถโดยสารเชื่อมต่อระหว่างสถานีรถตู้แห่งที่ 1 (ขนส่งฯ) สู่แห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร)

- ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอนที่ 3)  เคยใช้บริการ

2.11.1 รถโดยสารที่ท่านใช้เดินทางเชื่อมต่อระหว่างสถานีแห่งที่ 1 สู่แห่งที่ 2

- รถตุ๊กตุ๊ก  มอเตอร์ไซด์รับจ้าง  รถสองแถว  
 รถตู้โดยสารปรับอากาศ  รถบัส  อื่นๆระบุ.....

**ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้สถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ**

3.1 โดยปกติเมื่อท่านเดินทางมาถึงยังสถานีรถตู้ ท่านมักทำกิจกรรมใดก่อนขึ้นตัวโดยสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง  ดูโทรศัพท์  รับประทานอาหาร  ซื้อขนม/เครื่องดื่ม  
 ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก  โทรศัพท์  ฝากสัมภาระที่จุดฝาก  เข้าห้องน้ำ  
 สูบบุหรี่  อื่นๆ ระบุ.....

3.2 โดยปกติเมื่อท่านเดินทางมาถึงยังสถานีรถตู้ ท่านมักทำกิจกรรมใดหลังขึ้นตัวโดยสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นั่งรอขึ้นรถ  สนทนากับเพื่อน/คนมาส่ง  ดูโทรศัพท์  รับประทานอาหาร  
 ซื้ออาหาร/เครื่องดื่มทานบนรถ  ซื้อของฝาก/ของที่ระลึก  โทรศัพท์  ฝากสัมภาระที่จุดฝาก  
 เข้าห้องน้ำ  สูบบุหรี่  อื่นๆ ระบุ.....

3.3 ระยะเวลาที่ท่านใช้ขณะอยู่ในสถานี (รวมเวลาทำกิจกรรมต่างๆ+เวลาในการรอรถ)

- 5 - 20 นาที  21 - 30 นาที  31 - 45 นาที  มากกว่า 45 นาที

**ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการรองรับของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ**

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการรองรับ

สิ่งอำนวยความสะดวก	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
จำนวนช่องขนชลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนช่องจำหน่ายตัวโดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนที่นั่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนห้องน้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนที่จอดรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนตู้โทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนโทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนกล่องวงจรปิด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จำนวนถังขยะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่

พื้นที่	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ขนาดสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดขนชลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่จำหน่ายตัว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่พักรอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดห้องน้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่จอดรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดร้านค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่ฝากสัมภาระ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดห้องละหมาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่โทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขนาดพื้นที่จอดรถรับ-ส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้โดยไม่ได้รับอนุญาต  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน**

**5.1 ความพึงพอใจในการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศตามความเห็นของท่าน (มีความพึงพอใจ มาก/น้อย เพียงใด)**

	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 พึงพอใจมากที่สุด = 5)				
		1	2	3	4	5
ภายใน	1. ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. การจัดวางผังพื้นที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. ความสะอาดภายในห้องน้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ภายนอก	6. ป้ายบอกทางชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. ความปลอดภัยในการเดินเข้าสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. ความสะอาดโดยรอบสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. ความสะดวกในการเดินขึ้นรถบริเวณชานชลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการ	11. ที่ตั้งของสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. การแจ้งข้อมูลในการเดินทางของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อกับมายังสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. มารยาทพนักงาน ณ สถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. ราคาสินค้าภายในสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.2 ระดับอุปสรรคหรือปัญหาในการให้บริการสถานีรถตู้โดยสารปรับอากาศตามความเห็นของท่าน (มีปัญหา มาก/น้อย เพียงใด)**

	อุปสรรค/ปัญหา	ระดับอุปสรรค/ปัญหา (ปัญหาน้อยที่สุด = 1 ปัญหามากที่สุด = 5)				
		1	2	3	4	5
ภายใน	1. ความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. การจัดวางผังพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. แสงสว่างภายในอาคารสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. ความสกปรกภายในห้องน้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. ความสกปรกภายในอาคารผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ภายนอก	6. ความไม่ชัดเจนของจุดจอดรถส่วนบุคคลที่รถตู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. ไม่มีทางเท้าสำหรับเดินเข้าสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. ความไม่สะดวกในการขึ้น-ลงรถบริเวณจุดรับ-ส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. ความสกปรกโดยรอบสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. หลังคาถนนแคบบริเวณชานชลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการ	11. ที่ตั้งของสถานีห่างจากตัวเมือง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. การประชาสัมพันธ์ไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. ระบบขนส่งเชื่อมต่อกับมายังสถานีต้องรอนาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. มารยาทพนักงาน ณ สถานีไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. ราคาสินค้าแพงกว่าราคาปกติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. การรักษาความปลอดภัยรอบสถานียังไม่ทั่วถึง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. ภาพรวมของปัญหาในการให้บริการสถานี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 6 ข้อมูลด้านความพึงพอใจและปัญหาในการใช้รถตู้โดยสารปรับอากาศในปัจจุบัน**

**6.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศตามความเห็นของท่าน (มีความพึงพอใจ มาก/น้อย เพียงใด)**

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 พึงพอใจมากที่สุด = 5)				
	1	2	3	4	5
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลาในการรอรถออก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ความรวดเร็วในการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ความถี่ในการจอดระหว่างทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ความสะดวกในการขึ้น-ลง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ระดับความเย็นภายในรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. สภาพรถที่นำมาให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ความปลอดภัยในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มารยาทพนักงานขับรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ความเหมาะสมของรถตู้กับการให้บริการระหว่างจังหวัด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ความพึงพอใจในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6.2 ระดับอุปสรรคหรือปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศตามความเห็นของท่าน (มีปัญหา มาก/น้อย เพียงใด)**

อุปสรรค/ปัญหา	ระดับอุปสรรค/ปัญหา (ปัญหาน้อยที่สุด = 1 ปัญหามากที่สุด = 5)				
	1	2	3	4	5
1. อัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการสาธารณะอื่นๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. รอรถออกนาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. จอดรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทางมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ห้องโดยสารแคบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. อุณหภูมิภายในรถไม่เย็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ความทรุดโทรมของสภาพรถที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. พฤติกรรมการขับขีของพนักงานขับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ความล่าช้าในการถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มารยาทพนักงานขับรถไม่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ความเหมาะสมของรถตู้กับการให้บริการระหว่างจังหวัด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ภาพรวมของปัญหาในการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6.3 เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ (เลือกเหตุผลที่ท่านคิดว่าสำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> อัตราค่าโดยสาร                               | <input type="checkbox"/> จำนวนรถให้บริการมาก                   |
| <input type="checkbox"/> การมีที่นั่งแน่นนอนและมีระบบปรับอากาศ        | <input type="checkbox"/> มีความรวดเร็วกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น |
| <input type="checkbox"/> ความปลอดภัยในการเดินทางสูงกว่าระบบขนส่งอื่นๆ | <input type="checkbox"/> ถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด          |
| <input type="checkbox"/> สามารถส่งถึงปลายทาง (บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น)  | <input type="checkbox"/> ความถี่ในการจอดน้อย                   |

**6.4 เหตุผลสำคัญที่ท่านจะเปลี่ยนจากการใช้บริการรถตู้ไปใช้รถโดยสารชนิดอื่น (เลือกเหตุผลที่ท่านคิดว่าสำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อัตราค่าโดยสารปรับสูงขึ้น                      | <input type="checkbox"/> สภาพรถโดยรวมทรุดโทรม                     |
| <input type="checkbox"/> ต้องรอรถนานเนื่องจากความถี่ในการปล่อยรถน้อย    | <input type="checkbox"/> รถเสียเวลาเป็นประจำ                      |
| <input type="checkbox"/> เมื่อมีการก่อการร้ายและเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง | <input type="checkbox"/> มีบริการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพกว่า |

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 7 การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศในภาค**

7.1 ภายในตัวสถานีที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุง **มากที่สุด** คือ (เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ป้าย/สัญลักษณ์ที่ชัดเจนและเพิ่มภาษาอังกฤษ   | <input type="checkbox"/> เพิ่มร้านจำนวนร้านอาหาร/ร้านค้า/ผลไม้ |
| <input type="checkbox"/> ป้ายแสดงข้อมูลการเดินทาง                    | <input type="checkbox"/> แสงสว่างภายในอาคารสถานี               |
| <input type="checkbox"/> เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท ๔ | <input type="checkbox"/> การรักษาความสะอาดภายในอาคารสถานี      |
| <input type="checkbox"/> การรักษาความสะอาดห้องน้ำ                    | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....                            |

7.2 ภายนอกสถานีที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุง **มากที่สุด** คือ (เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> จุดรับ-ส่งผู้โดยสารหน้าสถานีรถตู้ | <input type="checkbox"/> ความชัดเจนของที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลกับรถโดยสาร |
| <input type="checkbox"/> ทางเดินเท้าเข้าสู่สถานี           | <input type="checkbox"/> ความสะอาดโดยรอบสถานี                          |
| <input type="checkbox"/> ต่อหลังคาเพิ่มบริเวณชานชลา        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....                                    |

7.3 การให้บริการในสถานีที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุง **มากที่สุด** คือ (เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารในสถานี | <input type="checkbox"/> รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทางมายังสถานี |
| <input type="checkbox"/> มารยาทและการให้บริการของพนักงาน | <input type="checkbox"/> ราคาสินค้าภายในสถานี                  |
| <input type="checkbox"/> การรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....                  |

7.4 การให้บริการภายในรถที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุง **มากที่สุด** คือ (เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ระบบโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร                    | <input type="checkbox"/> สภาพรถที่ให้บริการ             |
| <input type="checkbox"/> ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ                   | <input type="checkbox"/> ความถี่ในการปล่อยรถจากสถานี    |
| <input type="checkbox"/> ระบบตัวแบบกำหนดหมายเลขที่นั่ง                  | <input type="checkbox"/> การแวะพักเข้าห้องน้ำระหว่างทาง |
| <input type="checkbox"/> การวางแผนในการขนส่งผู้โดยสารปลายทาง            | <input type="checkbox"/> พฤติกรรมการขับขีของพนักงาน     |
| <input type="checkbox"/> เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถ เช่น ทีวี วิทูยู ๔ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....           |

7.5 ถ้ามีการ**เพิ่มประสิทธิภาพ**ในการรักษาความปลอดภัย ท่านอยากให้มี **มากที่สุด** คือ (เลือกคำตอบที่สำคัญมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แยกพื้นที่พักรอเฉพาะผู้มีตั๋วโดยสาร (Safety Zone) | <input type="checkbox"/> เพิ่มจำนวนตำรวจและ อสม.           |
| <input type="checkbox"/> เครื่องตรวจวัตถุระเบิด                            | <input type="checkbox"/> ระบบกล้องวงจรปิดและสัญญาณเตือนภัย |
| <input type="checkbox"/> ความเข้มงวดในการตรวจสัมภาระ                       | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....               |

7.6 รถโดยสารเชื่อมต่อการเดินทาง (Feeder/Distributor) ที่ท่านต้องการเมื่อต้องเดินทางระหว่างสถานีแห่งที่ 1 สู่ แห่งที่ 2

- กำหนดให้รถขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานีที่จะต่อรถไปยังปลายทาง
- รถโดยสารที่ให้บริการผ่านทั้งสถานีแห่งที่ 1 สู่ แห่งที่ 2
- รถตุ๊กตุ๊กร่วมโครงการ (10 บาท) เพิ่มขึ้น
- จักรถบริการฟรี (Shuttle Bus) รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง 2 สถานีฟรี
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

7.7 หากมีการรวมสถานีทั้ง 2 แห่ง เป็นสถานีเดียวกันเพื่อความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ท่านคิดว่าควรสถานีไว้ที่ใด

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> สถานีแห่งที่ 1 (ขนส่งอำเภอหาดใหญ่) | <input type="checkbox"/> สถานีแห่งที่ 2 (ตลาดเกษตร) | <input type="checkbox"/> จัดตั้งสถานีแห่งใหม่ |
|---|---|---|

7.8 สิ่งที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง**มากที่สุด**เกี่ยวกับสถานีรถตู้ โดยภาพรวม คือ

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> ทำเลที่ตั้งของสถานี          | <input type="checkbox"/> ลักษณะและรูปแบบของอาคาร                  | <input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวก  |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการต่างๆ ภายในสถานี | <input type="checkbox"/> สถานีที่รวมจุดซื้อปิ้ง ร้านอาหารและอื่นๆ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

7.9 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงสถานีและรถโดยสารปรับอากาศ

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

## แบบสำรวจ

พื้นที่บริการ	จำนวน	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)	หมายเหตุ
1.1 ชานชลา			
1.2 ที่นั่งพักผ่อน			
1.3 จุดประชาสัมพันธ์			
1.4 ช่องจำหน่ายตั๋ว			
1.5 โต๊ะคิว			
1.6 ห้องน้ำ(รวมชายและหญิง)			
- ห้องส้วม			
- อ่างล้างมือ			
- โถปัสสาวะ			
- ห้องนำคนพิการ			
1.7 โทรศัพท์			
1.8 ตู้ ATM			
1.9 ร้านสะดวกซื้อ			
1.10 แผนที่			
1.11 โทรทัศน์			
1.12 พัดลม			
1.13 จุดตรวจวัดอุณหภูมิ			
1.14 กล้องวงจรปิด			
1.15 เขตสูบบุหรี่			
1.16 ถึงขยะ			

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบการรถตู้

1. ความเป็นเจ้าของรถ การคิดค่าเช่ารถหรือการมีรายเดือน

.....  
.....  
.....

2. ความถี่ในการวิ่งรถต่อวัน ต่อสัปดาห์

.....  
.....  
.....

3. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าไร

.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ

4. เมื่อถึงปลายทางแล้ว ท่านส่งผู้โดยสารอย่างไร

.....  
.....  
.....

5. เมื่อมาถึงหาดใหญ่ ท่านส่งผู้โดยสารอย่างไร ขอบเขตแค่ไหน

.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเข้าใช้สถานีรถตู้

6. ปัญหาในการเข้าร่วมกับสถานี

.....  
.....  
.....

7. ปัญหาที่พบในปัจจุบันในการประกอบอาชีพพนักงานขับรถ

.....

.....

.....

8. ปัญหาของสถานี เช่น มุมเดี๋ยว ขนาดถนน ขนาดชานชลา ขนาดช่องจอด เป็นต้น

.....

.....

.....

9. ปัญหาในด้านบริการของสถานี

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 นโยบายในอนาคต

10. คิวมีนโยบายอย่างไรในอนาคต

.....

.....

.....

11. ในอนาคตหากมีการนำสถานีร่วมกับสถานีรถทัวร์สายเหนือ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายไกรฤกษ์ เจริญวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	28 มกราคม 2525
ที่อยู่	331 หมู่ 3 ต.หารเทา อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ.2546-2547	นักผังเมือง (ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน) สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยะลา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้