ศักยภาพการจัดการระบบขนส่งทางบกกรณีศึกษาการพัฒนาขนส่งสาธารณะ จังหวัดพิษณุโลก

Potential to manage the land transportation system public transport development case study, Phitsanulok Province

ปิยะภรณ์ เนียมคล้าย[1],นัฐภา เนียมคล้าย[2],พรมณีวรรณ บุญอินทร์[3], ธนัญญา ศรีสุข[4] และ รณชัย หมื่นวงศ์[5]

Piyaporn Neamklai[1],Natthapha Neamklai[2],Phornmaneewan Boonin[3], Tananya Srisuk[4], ,Ronnachai MuenWong[5]

Received: 20 October 2022; **Revised:** 30 October 2022; **Accepted:** 3 November 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาศักยภาพของการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ 3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงปริมาณ แจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1) เพื่อศึกษาศักยภาพของการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านมาตรการป้องกันโควิดอยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมของสถานีขนส่ง ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการเดินรถอยู่ในระดับปานกลาง และด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
E-mail: piyaporn.ne@psru.ac.th เบอร์โทร 093-0381683

[2] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
E-mail: natthapa.n@psru.ac.th เบอร์โทร 062-2141963

[3] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
E-mail: phornmaneewan.b@psru.ac.th เบอร์โทร 064-9168244

[4] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
E-mail: tananya.sr@psru.ac.th เบอร์โทร 093-9165044

[5] อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
E-mail: leesaw2525@gmail.com

2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมของสถานีขนส่ง และด้านการมาตรการป้องกันโควิด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการเดินรถ ด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร และด้านบุคลากร ตามลำดับเนื่องจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 ได้มีการควบคุมดูแลเอาใจใส่ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี สามารถรองรับผู้โดยสารได้ทั้งช่วงวันธรรมดาและช่วงเทศกาลจะทำให้ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ

3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ยังต้องปรับปรุงแก้ไข จากผู้ที่มาใช้บริการยังสะดวกสบายไม่เพียงพอจาการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง พูดจาไพเราะแต่บริการไม่ค่อยดีเท่าไหร่ ดังนั้นผู้บริการดูแล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการจัดอบรมในการบริการความคาดหวังในการใช้บริการขนส่งสาธารณะผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยากให้เที่ยวรถแต่ละรอบมีความตรงต่อเวลา ดังนั้นผู้บริหารคือฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรจัดประชุมเรื่องในการเดินรถเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ : ศักยภาพการจัดการระบบขนส่งทางบก, การพัฒนาขนส่งสาธารณะ, จังหวัดพิษณุโลก

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the potential of public transportation services, and 2) to study problems and obstacles in public transportation services, 3) to make policy recommendations for the development of transportation systems. public to be effective It is a quantitative and qualitative research. The sample consisted of 150 people. The tools used for data collection were questionnaires and interview forms. Analyze the data by using quantitative statistics. frequency distribution, mean, standard deviation and content analysis The results showed that

1) To study the potential of public transport services, including facilities and safety at a high level followed by measures to prevent covids at a high level The price is at a high level. The service process is at a high level. environmental

conditions of the bus station In terms of personnel, it was at a moderate level. In terms of service, the bus service is at a moderate level. and in terms of ticket sales channels

2) To study the problems and obstacles in the public transport service, it was found that the overall level was at a high level. and when considering each aspect at a high level, namely price, service process Facilities and safety The environment of the bus station and measures to prevent covid and when considering each aspect, it was at a moderate level, namely, the service of bus services. for ticket sales channels and personnel respectively because the passenger terminalPhitsanulok Province No. 1 has a good control and care in various aspects. It can accommodate passengers both during weekdays and during festivals to make service users and staff satisfied.

3) To make policy recommendations to develop an efficient public transport system 1. From the study found that the facilities still need to improve From those who use the service is not comfortable enough from the study found that the bus station staff Speak sweetly, but the service is not very good. Therefore, service providers and related staff must provide training in service expectations in using public transport. Users have opinions. I want each bus trip to be punctual. Therefore, the executives, who are related parties, should arrange a meeting about the operation to meet the needs of the service users.

Keywords: Land transport management potential, public transport development, Phitsanulok Province

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งทางบกมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม ตลาดแรงงาน ตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงตลาดการศึกษาของประเทศ การเดินทางที่เป็นไปได้สำหรับคนหมู่มากนั้น คือการเดินทางด้วยรถสาธารณะขนส่งทางบก ซึ่งสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ในอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก ทั้งยังช่วยลดความแออัดบนท้องถนน ช่วยลดมลพิษที่เกิดจากการเดินทางอีกด้วย ปัจจุบันการขนส่งทางบกได้แพร่ขยายควบคุมออกไปทั่วทุกพื้นที่ส่งผลให้ทางการด้านคมนาคมขนส่งมีมากตามลำดับด้วยสถานีขนส่งเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการขนส่งสาธารณะอย่างมาก เพราะถือว่า

เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เป็นศูนย์รวมในการควบคุมตรวจสอบให้ผู้ประกอบการปฏิบัติการเงื่อนไขที่ราชการกำหนดในการเดินรถ (ดวงสมร เนียมนัตน์, 2555)

อย่างไรก็ตามการขนส่งทางบกเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการขนส่งสาธารณะ เพราะเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการเป็นจุดขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในการเป็นศูนย์รวมในการควบคุม ตรวจสอบ ให้เป็นผู้ประกอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ราชการกำหนด ในการเดินรถ ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้พัฒนาด้านการขนส่งทางบก เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐาน

ในปัจจุบันเกิดโรคระบาดโควิด 19 ได้หยุดให้บริการรถเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน โควิด 19 ได้เริ่มเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2563 โดยประเทศไทย เป็นประเทศแรกที่พบผู้ป่วยยืนยันโควิด 19 ต่อมารัฐบาลได้เริ่มคัดกรองและติดตามสถานการณ์โควิด 19 กระทรวงศึกษาธิการได้ให้เฝ้าระวัง รักษาความสะอาดโดยเฉพาะการล้างมือและสวมหน้ากากอนามัย และห้ามจับกลุ่มชุมนุมกัน หลีกเลี่ยงพบปะผู้คนในที่แออัด เว้นระยะห่าง 1 เมตร ต่อมานายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งให้กระทรวงสาธารณะสุขได้เข้ามาควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิผู้ที่มาใช้บริการ สวมหน้ากากอนามัย และเว้นระยะห่างในการใช้บริการ ส่งผลให้การเดินทางของประชาชนลดลง ระบบขนส่งจึงมีการปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถ และรอบรถมีจำนวนลดลง

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า ทำให้ปริมาณผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นจนไม่สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดให้อยู่ในวงจำกัดได้ ทำให้ประชาชนที่ใช้ยานพาหนะในการเดินทาง ต้องงดเดินทาง ประชาชนส่วนใหญ่ Work From Home การขนส่งทางบกของจังหวัดพิษณุโลกเป็นเส้นทางหลักที่เชื่อมทุกสาย ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย พาหนะที่ใช้ ในการเดินทางมีให้เลือกหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น รถประจำทาง รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์รับจ้าง สามล้อ ตุ๊ก ๆ (ฯลฯ) และการเดินทางค่อนข้างสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางอาจตรงเวลาหรือเกินเวลา ปัจจุบันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า ส่งผลกระทบต่อการขนส่งทางบกจังหวัดพิษณุโลก เช่น ด้านเกี่ยวกับเวลาและจำนวนเที่ยวการเดินรถ และด้านรายได้ของผู้ประกอบการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ในบางกรณีผู้มาใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานได้ เป็นต้น

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาการให้บริการด้านสถานีขนส่ง กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารพิษณุโลก แห่งที่ 1 คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสานคือ นำเสนอข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการหาคำร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในงานวิจัยเชิงปริมาณ และได้เลือกใช้การวิจัย

เชิงคุณภาพเข้ามาเพิ่มในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อที่จะได้ข้อมูลวิจัยที่ครบถ้วน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการศึกษาไว้ทั้งหมด 3 กลุ่มคือ

1.1 กลุ่มประชากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการให้บริการรถสาธารณะคือ หัวหน้ากิจการสถานีขนส่ง จำนวน 1 คน

1.2 กลุ่มประชากรผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการรถสาธารณะคือ ผู้ประกอบการกิจการขนส่งในสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 ทั้งหมด 6 บริษัท จำนวน 6 คน

1.3 กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการรถสาธารณะ จำนวน 1,319,760 คน โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจำนวนประชากรมาจากจำนวนผู้ใช้บริการรถสาธารณะของสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 ในปี พ.ศ.2563 (เทศบาลนครพิษณุโลก , 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานสถานีขนส่งพบว่า มีจำนวนประชาชนทั่วไปมาใช้บริการจำนวน 1,319,760 คน

โดยทางคณะผู้วิจัยจะนำสถิติในปี พ.ศ.2563 ซึ่งเป็นปีล่าสุดมาใช้อ้างอิงในการหากลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ โดยมีวิธีคิดดังนี้ดังนี้

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 จำนวน 1,319,760 คน โดยเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยคิดจากสูตรทาโร่ยามาเน่ สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความคาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N = ขนาดจำนวนประชากร

e^2 = ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม ร้อยละ 5

โดยให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{1{,}319{,}760}{1+1{,}319{,}760\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,319,760}{1+1,319,760(0.0025)}$$

$$= \frac{1,319,760}{1(3,299.4)}$$

$$= \frac{1,319,760}{4,300.4}$$

$$= 306.89$$

N = 307

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งแบบสอบถามในการพัฒนาการให้บริการด้านสถานีขนส่ง กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสถานีขนส่ง กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 307 คน ซึ่งสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ศักยภาพในการให้บริการด้านสถานีขนส่ง จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาพื้นที่บริเวณรอบสถานีขนส่ง ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและค่าบริการ ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านการอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ด้านสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1

2. เครื่องมือเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยมีการกำหนดแนวทางในการสัมภาษณ์ ดังนี้

คณะผู้วิจัยมีการกำหนดประเด็นคำถามที่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการขนส่งทางบกจังหวัดพิษณุโลกด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านการสนองตอบโต้ต่อความต้องการต่อผู้ให้บริการและใช้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคณะผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีการเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแบบกว้าง ๆเพราะสามารถยืดหยุ่นได้ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ดำเนินการสัมภาษณ์แบบธรรมชาติ โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้แก่ หัวหน้ากิจการสถานีขนส่ง และพนักงานทั่วไป ซึ่งมีความสำคัญต่อการนำนโยบายของเทศบาลที่มอบหมายภารกิจให้มีหน้าที่กำกับดูแล และคอยควบคุมอำนวยความสะดวกโดยรวมของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการลงพื้นที่จริง ซึ่งเป็นการรวมรวบข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 จำนวน 307 คน และทำการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์จากหัวหน้ากิจการสถานีขนส่ง และพนักงานทั่วไป ซึ่งมีความสำคัญต่อการนำนโยบายของเทศบาลที่มอบหมายภารกิจให้มีหน้าที่กำกับดูแล และคอยควบคุมอำนวยความสะดวกโดยรวมของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางคณะผู้วิจัยจะทำการรับคืนด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้ไปทำการรวบรวมในระดับต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงศึกษาหาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำราเรียน ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มประชากรเป้าหมายในงานวิจัยแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณสถิติที่ใช้ได้แก่ 1. การแจกแจงความถี่ 2. ค่าร้อยละ 3. ค่าเฉลี่ย 4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ทางคณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2.2 จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกัน

2.4 นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 19-25ปี มีอาชีพนักศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบขนส่งทางบกของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่1

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบขนส่งทางบกของสถานีขนส่งผู้โดยสารพิษณุโลกแห่งที่1อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านมาตรการป้องกันโควิดอยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมของสถานีขนส่ง ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการเดินรถอยู่ในระดับปานกลางและด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการให้บริการเดินรถ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความปลอดภัยจากการเกิดอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการเดินรถมีความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนเที่ยวรอรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง) และความตรงต่อเวลาที่สามารถไปถึงจุดหมายปลายทาง ตามเวลาที่กำหนดไว้ในตั๋วอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความคุ้มค่าของตั๋วโยสารเมื่อเทียบกับการบริการและความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก ความคุ้มค่าของตั๋วโดยสารเมื่อเทียบกบระยะทางอยู่ในระดับมาก ราคาเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และราคามีความเหมาะสมและคุ้มค่าเมื่อเทียบกับระบบการขนส่งรูปแบบอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ช่องทางการจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการจำหน่ายตั๋วมีความหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกสบายในการซื้อตั๋วผ่านการซื้อตั๋วที่สถานีขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค๊ดพร้อมเพย์อยู่ในระดับปานกลาง และช่องทางการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต/เดบิตอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่พนักงานขับรถมีความสุภาพอยู่ในระดับปานกลางพนักงานจำหน่ายตั๋วให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานจำหน่ายตั๋วให้คำแนะนำที่เหมาะสมและถูกต้องอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบริการบนรถโดยสารมีมารยาทในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานแต่งกายเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการวางแผนด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง นายตั๋วโดยสารให้บริการด้วยความสุภาพอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานบริการในสถานีขนส่งมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามระหว่างทางมีความเหมาะสมและปลอดภัยอยู่ในระดับมาก การเดินทางระยะต้นทางไปยังปลายทางขับรถด้วยความสุภาพและปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาที่ใช้ในการรอขึ้นรถโดยสารมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และการจัดที่นั่งบนรถให้กับผู้โดยสารมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำบนรถโดยสารถูกสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก เก้าอี้โดยสารนั่งสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก เข็มขัดนิรภัยสามารถใช้งานได้อยู่ในระดับมาก ลักษณะภายนอกภายในของรถมีความใหม่สะอาดพร้อมให้บริการอยู่ในระดับมาก และอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเย็นสบายอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมของสถานีขนส่ง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ห้องน้ำมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ตู้เติมเงิน, ตู้ธนาคาร,ตู้โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพออยู่ในระดับมาก การให้บริการ wi-fi สาธารณะแก่ผู้มาใช้บริการมีความไวอยู่ในระดับมาก ที่นั่งรอรถมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และถังขยะมีตามจุดต่าง ๆเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการมาตรการป้องกันโควิด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดเว้นระยะห่างที่นั่งบนรถโดยสารอยู่ในระดับมาก จุดบริการคัดกรองสถานการณ์โควิดอยู่ในระดับมาก การจัดเว้นระยะห่างในการนั่งรอรถโดยสารอยู่ในระดับมาก และป้ายประชาสัมพันธ์มาตรการการแพร่ระบาดโควิดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ศักยภาพด้านต่าง ๆของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมของสถานีขนส่ง และด้านการมาตรการป้องกันโควิด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการเดินรถ ด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร และด้านบุคลากร ตามลำดับเนื่องจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 ได้มีการควบคุมดูแลเอาใจใส่ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีสามารถรองรับผู้โดยสารได้ทั้งช่วงวันธรรมดาและช่วงเทศกาลจะทำให้ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ

ด้านราคาค่าโดยสารถูกกำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ โดยคิดค่าโดยสารตามระยะทาง บวกกับค่าธรรมเนียมตามประเภทของรถ จึงทำให้ค่าโดยสารของรถประจำทางมีมาตรฐานรถขนส่งผู้โดยสารด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย มีความสะอาดของห้องน้ำบนรถโดยสารถูกสุขอนามัย มีเก้าอี้โดยสารนั่งสะดวกสบาย มีเข็มเข็ดนิรภัยสามารถใช้งานได้ ลักษณะภายนอกภายในของรถมีความใหม่สะอาดพร้อมให้บริการ และอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเย็นสบาย

ด้านสภาพแวดล้อมของสถานีขนส่ง ห้องน้ำมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ตู้เติมเงิน, ตู้ธนาคาร, ตู้โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ การให้บริการ wi-fi สาธารณะแก่ผู้มาใช้บริการมีความไว ที่นั่งรอรถมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และถังขยะมีตามจุดต่าง ๆเพียงพอ

ด้านการมาตรการป้องกันโควิด มีการจัดเว้นระยะห่างที่นั่งบนรถโดยสาร มีจุดบริการคัดกรองสถานการณ์โควิด มีการจัดเว้นระยะห่างในการนั่งรอรถโดยสาร และมีป้ายประชาสัมพันธ์มาตรการการแพร่ระบาดโควิด

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าศักยภาพและความคาดหวังต่อระบบการขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลกแห่งที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าราคาค่าโดยสารคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ ค่าโดยสารมีความเหมาะสมและคุ้มค่ามีศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมมีศูนย์บริการสำหรับการจองตั๋วและบริการอื่น ๆได้ตลอดเวลาอีกครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วอย่างเสมอภาคกันครั้งนี้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ที่คืออยากให้มีการเพิ่มเที่ยวรถ นอกจากนั้นยังคาดหวังเกี่ยวกับการรองรับผู้โดยสารที่มีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ยังต้องปรับปรุงแก้ไข จากผู้ที่มาใช้บริการยังสะดวกสบายไม่เพียงพอ

2. จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง พูดจาไพเราะแต่บริการไม่ค่อยดีเท่าไหร่ ดังนั้นผู้บริการดูแล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการจัดอบรมในการบริการ

3. จากการศึกษาความคาดหวังในการใช่บริการขนส่งสาธารณะผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยากให้เที่ยวรถแต่ละรอบมีความตรงต่อเวลา ดังนั้นผู้บริหารคือฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรจัดประชุมเรื่องในการเดินรถเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแยกเฉพาะกลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะจงเกี่ยวกับปัญหามากขึ้น

2. ควรเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวต่อตัวกับกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบไม่เปิดเผยข้อมูลและไม่พบหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงและหลากหลายมากขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อหาความแตกต่างของแต่ละตัวแปร และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงคมนาคม. (2556). **นโยบายด้านการขนส่งสาธารณะ**. 2 ตุลาคม2562. http://www.oic.go.th/.

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์: (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งโดยสาร จังหวัดพิษณุโลก**. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก**.**

พวงเพ็ชร วรรณท. (2548). **การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก**, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร์บัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. พิษณุโลก.

ราชัน นาสมพงษ์. (2555). **การบริการที่ดี, 30กันยายน 2562**.http://www.cotoknow.ore/posts.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.