

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เป็นการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อประเมินระดับ ความสำคัญและผลการปฏิบัติ งานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี โดยมีรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed methods research) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งนั่นคือ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการโดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 12 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัย จากการศึกษาเอกสาร ( Document Study) เป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary data) และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้ที่ให้ข้อมูล (Key-informant) เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี 2 คน นายท่าสถานีรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 1 คน ผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 5 คนและผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน จากการศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบัน ของการบริการรถโดยสารสาธารณะ จังหวัดจันทบุรี พบว่ารถโดยสารสาธารณะที่บริการในจังหวัดจันทบุรี เป็นรถโดยสารสาธารณะ หมวด 4 ที่มีการให้บริการในเส้นทางการเดินทางทั้งแบบสายหลักสายเดียว หรือเส้นทางสายหลักและเส้นทางสายย่อยที่แยกตัวออกจากเส้นทางสายหลักไปยังอำเภอต่าง ๆ หรือเขตชุมชน จากจุดเริ่มต้นและปลายทางอยู่ระหว่างอำเภอและจังหวัด หรือระหว่างอำเภอและอำเภอภายในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

รถโดยสารสาธารณะมีการให้บริการภายในจังหวัดจันทบุรีซึ่งมีรถโดยสารประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการทั้งนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป ทั้งการให้บริการแบบเหมาจ่ายตลอดเส้นทาง โดยขึ้นอยู่กับระยะทางและเวลาในการเดินทาง หรือการให้บริการรูปแบบรถโดยสารประจำทางตามเส้นทางการให้บริการระหว่างอำเภอเมืองไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีได้ดำเนินการเปิดสัมปทานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะภายในจังหวัดจันทบุรี หรือรถโดยสารสาธารณะ ในหมวด 4 ซึ่งให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำกรให้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยมีการทำสัญญาในการเป็นผู้จัดทำบริการรถโดยสารสาธารณะด้วยการลงทุนของเอกชนภายใต้การปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขที่กรมขนส่งทางบกกำหนด และเอกชนจะเปิด

โคเวตาให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าร่วมลงทุนเพื่อการดำเนินงานให้บริการต่อไป จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าพนักงานขับรถโดยสารที่มาร่วมให้บริการรถโดยสารสาธารณะรายย่อยนั้นส่วนมากเป็นผู้ชายอายุประมาณ 50-65 ปี โดยมีการทำอาชีพนี้ต่อมาจากบิดาหรือเครือญาติพี่น้อง โดยมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ส่วนมากเคยมีประสบการณ์การขับรถประเภทอื่น ๆ หรือเกี่ยวข้องกับแวดวงรถยนต์มาก่อน อย่างไรก็ตามแม้พนักงานขับรถโดยสารจะมีอายุช่วงวัยกลางคนและวัยเกษียณ แต่ทุกคนต้องมีใบอนุญาตขับขี่รถโดยสารสาธารณะตามระเบียบข้อบังคับโดยต้องผ่านการทดสอบด้านสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะจากสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี

เมื่อพิจารณาตามเส้นทางการเดินทางรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี หมวด 4 สามารถแบ่งตามระยะทางการเดินทางโดยสารได้ 2 ระยะ คือ

1) การให้บริการเส้นทางระยะสั้น อยู่ในเขตอำเภอเมือง เขตอำเภอพลั่ว และเขตอำเภอมะขาม โดยมีระยะทางจากสถานีต้นทางถึงอำเภอเมืองจันทบุรี ที่มีระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.1) เส้นทางเดินรถสาธารณะภายในอำเภอเมืองจันทบุรี

รถโดยสารที่ให้บริการภายใน จังหวัดจันทบุรี และถือว่าเป็นเอกลักษณ์ ของชาวจันทบุรีเรียกว่า รถมาสด้า แม้ว่าปัจจุบันมีรถยนต์อื่นด้วยแต่ชาวจันทบุรียังคงเรียกว่า รถมาสด้า ซึ่งมีลักษณะคือ รถกระบะขนาดเล็กแล้วนำมาดัดแปลงในส่วนท้ายกระบะรถให้มีหลังคาและใส่เบาะนั่งตามรูปภาพที่ 4.1 โดยจะมีที่จอดประจำอยู่หลายที่ เช่น สถานีขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ห้างสรรพสินค้า โรบินสัน ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก โลตัส และตลาดในใจกลางเมืองจันทบุรีหรือเรียกว่าตลาดน้ำพุ เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้บริการและตกลงราคากันเองตามระยะทางและความพึงพอใจ



ภาพที่ 4.1 รถมาสด้า

### 1.2) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไปอำเภอแหลมสิงห์

การให้บริการรถโดยสารเส้นทางนี้เป็นรถโดยสารขนาดเล็กสีขาวจำนวน 5 คัน ซึ่งเป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 1651ข ตามรูปภาพที่ 4.2 โดยให้บริการไป 1 เที่ยว และกลับ 1 เที่ยวเฉพาะช่วงเช้าสลับกันตามคิวรถโดยสาร เส้นทางเดินรถโดยสาร เริ่มจากตึกแดง อำเภอแหลมสิงห์-บ้านเกาะแมว-แยกวัดคลองยายดำ-สถานีกิจกรรมพลั่ว-วัดเนินยาง-แยกศักดิ์ชัย อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกจากอำเภอแหลมสิงห์ประมาณ 7.00 น. มาถึงอำเภอเมืองจันทบุรีและจอดรอรับผู้โดยสารประมาณ 8.30 น. อย่างไรก็ตามการออกรถโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรีไปยังอำเภอแหลมสิงห์ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน แต่จะสามารถออกรถโดยสารได้ถ้ามีผู้โดยสารขั้นต่ำ 4-5 คน สถานที่จอดรถโดยสารอยู่หน้าตลาดชัย อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึงอำเภอแหลมสิงห์ 40 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยมีระยะทางตลอดเส้นทาง 34 กิโลเมตร



ภาพที่ 4.2 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และอำเภอแหลมสิงห์

### 1.3) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไป เกาะเปริด อำเภอพลั่ว

การให้บริการรถโดยสารเส้นทางนี้ เป็นรถโดยสารขนาดเล็กสีเหลืองมีจำนวน 2 คัน เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 1651ค ตามรูปภาพที่ 4.3 โดยให้บริการไป 2 เที่ยว และกลับ 2 เที่ยว เส้นทางเดินรถโดยสาร เริ่มจากเกาะเปริด อำเภอพลั่ว-ตลาดพลั่ว-วัดเนินยาง-แยกศักดิ์ชัย-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกจาก เกาะเปริด อำเภอพลั่ว เวลา 7.00 น. และ 8.00 น. และออกจากอำเภอเมืองจันทบุรีเวลา 11.00 น. และ 12.00 น. อย่างไรก็ตามการออกรถโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรีไปยัง เกาะเปริด อำเภอพลั่ว ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน แต่ถ้าจำนวนผู้โดยสารน้อยจะระจนมีผู้โดยสารขั้นต่ำ 4-5 คน จึงสามารถออกรถโดยสารได้ถ้า สถานที่จอดรถโดยสารอยู่หน้าตลาดชัย หน้าร้านยี่งยืนยง อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง เกาะเปริด อำเภอพลั่ว 40 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยมีระยะทางตลอดเส้นทาง 25 กิโลเมตร



ภาพที่ 4.3 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และ เกาะเปริด อำเภอพลี้ว

1.4) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไป หนองฉิม อำเภอพลี้ว

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็กสี่ล้อจำนวน 2 คัน เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 1651ค ตามรูปภาพที่ 4.4 ซึ่งให้บริการไป 2 เที่ยว และกลับ 2 เที่ยว เส้นทางเดินรถโดยสารจะใกล้เคียงกับเส้นทางที่ 1.3 อำเภอเมืองจันทบุรี-เกาะเปริด อำเภอพลี้ว โดยเริ่มจากตำบลหนองฉิม อำเภอพลี้ว-ตลาดพลี้ว-วัดเนินยาง-แยกศักดิ์ชัย-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกจาก หนองฉิม อำเภอพลี้ว เวลา 6.00 น. แต่เวลาออกจาก อำเภอเมืองจันทบุรีไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน แต่ถ้าจำนวนผู้โดยสารน้อยจะรอจนมีผู้โดยสารขั้นต่ำ 3-5 คน จึงสามารถออกรถโดยสารได้ถ้าสถานที่จอดรถโดยสารอยู่หน้าตลาดน้ำพุ ตรงร้านมั่วหยุ อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง หนองฉิม อำเภอพลี้ว 40 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 30 กิโลเมตร



ภาพที่ 4.4 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และ หนองฉิม อำเภอพลี้ว

#### 1.5) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไป ตลาดอำเภอพลั่ว

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็กสีเหลืองจำนวน 3 คัน ซึ่งเป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 1651ค ตามรูปภาพที่ 4.5 ซึ่งให้บริการเส้นทางการเดินรถโดยสารจะใกล้เคียงกับเส้นทางที่ 1.3 อำเภอเมืองจันทบุรี-เกาะเปริด อำเภอพลั่ว และ เส้นทางที่ 1.4 อำเภอเมืองจันทบุรี-หนองฉิม อำเภอพลั่ว โดยเริ่มจาก ตลาดอำเภอพลั่ว-วัดเนินยาง-แยกศักดิ์ชัย-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกจาก หนองฉิม อำเภอพลั่ว เวลา 6.30 น. และออกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 7.45 น. หลังจากนั้นเวลาออกจากอำเภอเมืองจันทบุรีไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสาร ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน แต่ถ้าจำนวนผู้โดยสารน้อยจะรอจนมีผู้โดยสารขั้นต่ำ 4-5 คน จึงสามารถออกรถโดยสารได้ สถานที่จอดรถโดยสารอยู่หน้าตลาดน้ำพุ อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง ตลาดอำเภอพลั่ว 40 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 30 กิโลเมตร



ภาพที่ 4.5 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และ ตลาดอำเภอพลั่ว

#### 1.6) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไปอำเภอมะขาม

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็กสีน้ำเงินจำนวน 3 คัน ซึ่งเป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 1652 ค ตามรูปภาพที่ 4.6 โดยเริ่มจากตลาดอำเภอมะขาม-แยกวัดน้ำรัก-แยกปากแซง-โรงเรียนลาซาล-แยกโรงเรียนสตรีมารดา-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกเที่ยวแรกจาก ตลาดอำเภอมะขาม เวลา 6.00 น. และออกเที่ยวแรกจาก อำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 7.45 น. และหลังจากนั้นตารางเวลาออกรถโดยสารไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสาร ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน แต่ถ้าจำนวนผู้โดยสารน้อยจะรอจนมีผู้โดยสารขั้นต่ำ 4-5 คนจึงสามารถออกรถโดยสารได้ สถานที่จอดรถโดยสารอยู่หน้าตลาดน้ำพุ อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง ตลาดอำเภอมะขาม 20 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 20 กิโลเมตร



ภาพที่ 4.6 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และอำเภอมะขาม

2) การให้บริการเส้นทางระยะยาว อยู่ในโซนอำเภอตะพง โซนอำเภอปะตง และโซนอำเภอนายายอาม ซึ่งมีระยะทางจากสถานีต้นทาง ถึงอำเภอเมืองจันทบุรีประมาณ 60 กิโลเมตร โดยแบ่งเส้นทางได้ดังนี้

2.1) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไป ตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ และตำบลวังพง อำเภอแก่งหางแมว

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็กสีน้ำเงิน จำนวน 24 คัน เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 6067 ตามรูปภาพที่ 4.7 โดยเริ่มจากตลาดวังพง-บ้านสุขใจ-บ้านชำตาเรือ-แยกน้ำซุ่น-บ้านทุ่งตาอิน-ทางแยกเข้าบ้านลูกช้าง-บ้านแก้ว-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกเที่ยวแรกจาก ตลาดอำเภอมะขาม เวลา 6.00 น. และออกเที่ยวแรกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 7.00 น. และหลังจากนั้นตารางเวลาออกรถโดยสารทุก 30-45 นาที และเที่ยวสุดท้ายออกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 18.00 น. ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน สถานีที่จอดรถโดยสารอยู่ด้านข้างสถานีไปรษณีย์จันทธานี อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง ตลาดวังพง 80 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 80 กิโลเมตร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 4.7 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี-ตำบลจันทเขลม-อำเภอเขาคิชฌกูฏ-ตำบลวังพง อำเภอแก่งหางแมว

2.2) เส้นทางเดินรถสาธารณะจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไปอำเภอนายายอาม

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็กสี่ล้อ จำนวน 28 คัน เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 6064 ตามรูปภาพที่ 4.8 โดยเริ่มจากตลาดนายายอาม-บ้านปากทางแทรกเตอร์-บ้านหนองคล้า-บ้านสีว-บ้านเนินสูง-บ้านเขาไร่ยา-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกเที่ยวแรกจาก ตลาดนายายอาม เวลา 5.30 น. และออกเที่ยวแรกจาก อำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 6.00 น. และจากนั้นตารางเวลาออกรถโดยสารทุก 7 นาที ถึงเวลา 7.30 น. จะเปลี่ยนเป็นรถโดยสารออกทุก 10 นาทีและเที่ยวสุดท้ายออกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 18.00 น.ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 12 คน สถานที่จอดรถโดยสารอยู่ตลาดสวนมะม่วง หน้าร้าน ยิ่งใหญ่ ซุปเปอร์มาเก็ต อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง ตลาดนายายอาม 35 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 42 กิโลเมตร ซึ่งพบว่าเส้นทางนี้จะมีผู้ใช้บริการมากกว่าเส้นทางอื่น ๆ



ภาพที่ 4.8 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และ อำเภอนายายอาม

### 2.3) เส้นทางเดินรถโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ไปอำเภอปะตง

การให้บริการรถโดยสารเป็นรถโดยสารขนาดใหญ่สีน้ำเงิน จำนวน 40 คัน เป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 สายที่ 6065 ตามรูปภาพที่ 4.9 โดยเริ่มจากตลาดสอยดาว-บ้านปะตง-บ้านตามูล-บ้านพังอน-บ้านทับไทร-บ้านโป่งน้ำร้อน-บ้านนาไทร-อำเภอมะขาม-อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งตารางเวลาการออกรถโดยสารจะออกเที่ยวแรกจาก ตลาดปะตง เวลา 4.40 น. และออกเที่ยวแรกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 6.40 น. และจากนั้นตารางเวลาออกรถโดยสารทุก 30 นาที และเที่ยวสุดท้ายออกจากอำเภอเมืองจันทบุรี เวลา 19.30 น. ซึ่ง 1 คันสามารถรับผู้โดยสารได้ 30 คน สถานที่จอดรถโดยสารอยู่ตลาดโบว์ลิง ซอยอัมพวา5 อัตราค่าโดยสารจากอำเภอเมืองจันทบุรี ถึง ตลาดปะตง 50 บาทหรือตามระยะทางที่ผู้โดยสารลงระหว่างเส้นทาง โดยระยะทางตลอดเส้นทาง 60 กิโลเมตร ซึ่งพบว่าเส้นทางนี้จะมีผู้ใช้บริการมากเช่นเดียวกับรถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี-อำเภอนายายอาม



ภาพที่ 4.9 รถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรี และ อำเภอปะตง

พบว่า การให้บริการรถโดยสารสาธารณะมีการให้บริการน้อยทั้งจำนวนเที่ยวรถโดยสาร และจำนวนเส้นทางที่ให้บริการเมื่อเทียบกับจังหวัดในแถบภาคตะวันออก เช่นชลบุรี ระยอง โดยเฉพาะเส้นทางระยะสั้นนอกจากมีจำนวนรถโดยสารที่ให้บริการน้อย ไม่มีตารางเวลาที่ให้บริการที่แน่นอน ตลอดจนคุณภาพรถโดยสารที่ให้บริการแม้ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบจากสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีแต่ก็ยังมีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย ในขณะที่การให้บริการในระยะยาวคือ เส้นทางอำเภอเมืองจันทบุรีไปอำเภอปะตง เส้นทางอำเภอเมืองจันทบุรี ไปอำเภอนายายอาม และเส้นทางอำเภอเมืองจันทบุรี-ตำบลจันทเขลม-ตำบลวังพง อำเภอเขาฉิมชุก ยังคงมีการให้บริการตามตารางเวลา และมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก



#### 4.1.2 รถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีกับนโยบายการให้บริการรถโดยสาร

##### สาธารณะ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายและกำกับดูแลรถโดยสารสาธารณะ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี กรมการขนส่งทางบก พบว่าแนวทางการให้บริการได้ดำเนินการตามภารกิจหลักในการยกระดับทั้งด้านการบริการเพื่อการเข้าถึงการใช้บริการของประชาชน เน้นการเชื่อมต่อทุกโหมดการเดินทางเพื่อคนทุกกลุ่ม เช่น ขณะนี้ได้มีการเปิดเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 เส้นทางจันทบุรี-ด่านถาวรบ้านแหลม ซึ่งเส้นทางนี้สามารถ เชื่อมต่อการเดินทางไปยังจังหวัดอื่นทั้งในภาคกลางและภาคตะวันตกได้ ขณะเดียวกันเพื่อเป็นการรองรับนักท่องเที่ยวตามนโยบายการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ในการเพิ่มศักยภาพท่าอากาศยานอุตะเภาให้เป็นศูนย์ธุรกิจการบิน (HUB) แห่งใหม่ทางภาคตะวันออกเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของประเทศ โดยมีเส้นทางเชื่อมต่อรถโดยสารสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาที่จังหวัดทองเที่ยวทางภาคตะวันออก ทางขนส่งจังหวัดจันทบุรีได้ขานรับนโยบายนี้ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการรถสาธารณะเดิมเพื่อให้มีการรองรับที่เพียงพอ ขณะเดียวกันได้วางแผนในการเปิดเส้นทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มคนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังดำเนินการให้บริการให้ครอบคลุมแต่ละเส้นทางแล้วยังเน้นถึงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในทุกมิติ ทั้งทางด้านสมรรถภาพของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และสภาพความมั่นคงแข็งแรงของรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะมีมาตรการคุมเข้มความปลอดภัยในช่วงเทศกาลต่าง ๆ สำหรับมาตรการการออกตรวจความพร้อมของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะในการตรวจสอบมาตรฐานผู้ขับขี่ ทั้งด้านสารเสพติดและระดับแอลกอฮอล์ในลมหายใจต้องเป็นศูนย์ การมีใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะที่ถูกต้องตรงตามประเภทรถ การควบคุม ชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ รวมทั้งการตรวจความพร้อมของสภาพรถโดยสารในมาตรฐานความปลอดภัยต่อการใช้งานในทุกเส้นทาง โดยมีการตั้งจุดตรวจรถโดยสารสาธารณะ (Checking Point) เช่น บริเวณด่านเขาเกลือ อำเภอโป่งน้ำร้อน โดยได้รับความร่วมมือจากทหารจากกองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ร่วมกับตำรวจภูธรโป่งน้ำร้อน ซึ่งจุดตรวจรถโดยสารสาธารณะนี้มีการดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน เพื่อลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุทางถนนซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำหรับรถโดยสารสาธารณะ ถ้าไม่นำรถเข้ารับการตรวจความพร้อม จะมีความผิดตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 นอกจากนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดได้ดำเนินการตามนโยบายการลดจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการใช้ความเร็วเกินกำหนด โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ตรวจจับความเร็ว ซึ่งกำหนดให้ไม่เกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยเฉพาะช่วงเทศกาลที่มีความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กอปรกับเป็นช่วงที่มีการใช้รถใช้ถนนจำนวนมากจะเพิ่มความถี่ในการดำเนินการทุกวันในช่วงระหว่างเทศกาล รวมทั้งนโยบายที่กรมการขนส่งทางบกได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนรถโดยสารขนาดเล็กให้ได้

มาตรฐานตามกรมการขนส่งทางบกกำหนดเพื่อยกระดับความปลอดภัยและศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะอีกด้านหนึ่ง

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรถโดยสารสาธารณะ ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า แม้ว่าทางหน่วยงานได้ดำเนินการตามนโยบายของกรมการขนส่งในการเปิดเส้นทางใหม่ๆ และการดูแลผู้ประกอบการในเส้นทางเดิมให้มีการบริการให้เข้าถึงความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวมากที่สุดแต่ไม่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการมากนักเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการในบางเส้นทางมีจำนวนไม่มาก “...บางที่เราเปิดประมูลเส้นทางในจังหวัดหลายรอบเลยนะเพราะไม่มีคนมาประมูล เขาคิดว่าไม่คุ้ม โดยเฉพาะเส้นทางระยะสั้นเดี๋ยวนี้คนแต่ละคนอย่างน้อยก็มีมอเตอร์ไซด์ วิ่งในจังหวัดที่สะดวกหรือไม่ก็มีรถเป็นของตัวเอง บางที่บางบ้านมีคนละคันรถมันซื้อง่ายคนก็เลยไม่ขึ้นรถโดยสารเท่าไรคนที่มาขึ้นรถโดยสารจริง ๆ ก็พวกสูงวัยลูกหลานไปทำงานไม่ว่างไปส่ง บางคนต้องประหยัดค่าใช้จ่ายแบบจะให้เหมารถมาในเมืองจังหวัดที่ก็แพงยิ่งเศรษฐกิจแบบนี้ด้วย ก็อาศัยมารถโดยสารกัน...” เจ้าหน้าที่อีกท่านหนึ่งกล่าวเช่นเดียวกันว่า “...ดูง่ายๆคนจังหวัดแถวๆส่วนมากทำสวนผลไม้ หมาดพอน้ำทุเรียนหน้าผลไม้ก็ออกรถป้ายแดงทั้งนั้น พอมาในเมืองก็ไม่ขึ้นรถโดยสารแล้วทำให้เส้นทางนี้ปิดไปไม่มีรถโดยสาร...” ในขณะที่ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะได้กล่าวว่า “...ลูขั้บรถเส้นทางนี้มานาน เดี่ยวนี้คนขึ้นน้อยทั้งมีรถยนต์ มอเตอร์ไซด์ของตัวเอง บางบ้านมีคนละคันเลยไม่เหมือนสมัยก่อน แถมเด็กนักเรียนก็มีรถตู้ประจำมารับ มันวิ่งทับเส้นทางกัน ทางหน่วยงานน่าจะเร่งแก้ปัญหาหนักกว่า...” ส่วนผู้ประกอบการอีกท่านให้ข้อมูลว่า “...หน่วยงานจะมีเส้นทางเปิดใหม่ในการให้บริการรถโดยสารเพื่อนักท่องเที่ยวคิดว่าจะมีนักท่องเที่ยวมาขึ้นรถโดยสารก็คน ส่วนมากเขาก็ขับรถยนต์มาเอง ฝรั่งเศส ไนน์ไปตราด ไประยอง นาน ๆ หลงมาซะที ผมว่าจังหวัดที่เที่ยวมันเงียบๆเหงาๆดูไม่น่าสนใจ...” “...จะมาโทษว่ารถโดยสารบริการไม่ดีคนขึ้นน้อยไม่ใช่แล้ว น้องลองมานั่งดูหรือถามคนขึ้นบ่อย ๆ ซิ จะเลิกขับรถกันหมดแล้วไอ้ที่ทำเพราะไม่มีงานอื่น ๆ ก็ดีกว่าอยู่บ้านเฉยๆนั่นแหละ ไปเรียกรถก็แล้วเรื่องการปล่อยให้รถวิ่งทับเส้นทางกัน เอาแค่ว่าไม่ให้รถวิ่งทับเส้นทางกันนะพวกรถตู้ป้ายดำ บางทีก็วิ่งแบบไม่ได้ขออนุญาตมีเต็มไปหมดผมว่าไปแก้ปัญหาดังนี้ดีกว่า...” “...ผมเคยรวมตัวไปร้องเรียนกับพรรคพวกเรื่องรถที่มันวิ่งทับเส้นทางเขาก็ยังเงียบอยู่ไม่เห็นว้ายังงัย...พวกเราเป็นกลุ่มรายย่อย แล้วเจ้าของที่ประมูลเขาก็ไม่ค่อยมาดูแลเราไม่เหมือนเจ้าของที่ประมูลคนก่อนเขาดูแลเราดีไม่มีการขับรถทับเส้นทางกัน”

#### 4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

##### 1) ความจำเป็นและความต้องการในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเส้นทางระยะยาวยังคงเป็นที่ต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการส่วนมากจะเป็นคนในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ทั้งคนทำงาน นักเรียน แม่ค้า และชาวบ้าน โดยในเส้นทางระยะยาวมีผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำนวนมาก ส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายย่อยสนใจเข้าร่วมในการให้บริการรถโดยสารระยะยาว จึงทำให้มีจำนวนรถโดยสารจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งมีระบบการจัดการในการให้บริการที่ดี นั่นคือมีการออกรถโดยสารฯจากสถานีต้นทางทุก ๆ 15 หรือ 30 นาทีแล้วแต่ช่วงเวลาซึ่งมีตารางเวลาออกรถโดยสารที่แน่นอน อย่างไรก็ตามในเวลาเร่งด่วนคือช่วงเช้าระหว่างเวลา 5.30-9.00 น.

จากสถานีต้นทาง และช่วงเย็น ระหว่างเวลา 15.30-18.00 น.จากสถานีปลายทางคืออำเภอเมือง จันทบุรี มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งรถโดยสารไม่เพียงพอดต่อจำนวนผู้ใช้บริการทำให้มีผู้โดยสารบางคนต้องยืนภายในรถโดยสารด้วย จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารเส้นทางระยะยาวให้ข้อมูลว่า “...สายที่ขับเนี่ยมันระยะยาวใช้เวลาตลอดสายประมาณ 45 นาทีหรือชั่วโมงนึง และยิ่งถ้าเป็นช่วงเช้าที่เด็กจะไปโรงเรียนเส้นทางนี้ผ่านหลายโรงเรียนรถติดมากเสียเวลาไปอีกเกือบชั่วโมงครึ่ง บางทีคนเขาไม่รอคั่นหลังกลัวรถทิ้งช่วงนานก็พยายามเบียดยืนกันในรถ เราก็ระวังกลัวรถจะไม่ให้ไปเขาก็ไม่ยอมทำไงได้ก็ขับมาช้าๆ ถ้าเกิดเหตุขึ้นมาเราก็ผิดไม่ไปก็ไม่ยอมเห็นใจเขาด้วยบางคนรีบ...” เช่นเดียวกับพนักงานขับรถโดยสารอีกท่านกล่าวในทิศทางเดียวกันว่า “...ลุงว่าคนก็แปลกเนอะช่วงเช้าๆ เนี่ย รถคิวก่อนหน้าก็ไม่ไปกันไม่ค่อยมีคน มันมาแน่นเบียดกันคิวถัดไปเนี่ยแหละจะเป็นทั้งคนทำงานกับเด็กนักเรียนไม่ยอมมาช้าๆกัน ชอบมากันแบบให้ทันโรงเรียนเข้าพอดีได้ก็มันยอมมาเบียดกัน...” ในขณะที่มุมมองของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้แสดงความคิดเห็นว่า “...ช่วงเช้ารถแน่นมากแต่ก็ต้องเบียด เพราะถ้ารอคั่นหลังบางทีก็รอนานไปไม่ทันเวลา...” ผู้โดยสารอีกท่านกล่าวว่า “...บางที่ขึ้นมารถไม่ค่อยแน่นเพราะขึ้นต้นทาง แต่รถเขารับคนตามทางแน่นมากเบียดกันจนหน้ารถกระดก จริง ๆ เขาน่าจะมีการจำกัดจำนวนผู้โดยสารนะคะ หรือไม่ก็เพิ่มเที่ยวรถโดยสารให้มากขึ้น...”

ในขณะที่รถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการเส้นทางระยะสั้นนั้นไม่เป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการ เนื่องจากส่วนมากแต่ละครอบครัวมีรถมอเตอร์ไซด์หรือรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น และเป็นเส้นทางระยะสั้นทำให้สามารถเดินทางเข้ามาในอำเภอเมืองได้สะดวก รวมทั้งมีตลาดนัดเข้ามาตามหมู่บ้านและชุมชนมากขึ้นทำให้คนสามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่าย จึงไม่มีความจำเป็นต้องเข้ามาจับจ่ายใช้สอยในตัวอำเภอเมืองจันทบุรี ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการลดลง ส่งผลให้ผู้ประกอบการรถโดยสารระยะสั้นรายย่อยเข้ามาร่วมลงทุนลดลง จำนวนรถเที่ยวรถในการให้บริการลดน้อยลงและมีตารางเวลาออกรถโดยสารไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสาร พบว่าจำนวนผู้โดยสารประมาณ 4-5 คนจึงคุ้มทุนทำให้สามารถออกรถโดยสารในแต่ละเที่ยวได้ บางครั้งผู้โดยสารต้องการให้ออกรถโดยสารเร็วขึ้นอาจมีการตกลงกันเองในระหว่างผู้โดยสารด้วยกันเพื่อที่จะจ่ายค่าโดยสารเพิ่มขึ้นด้วยความสมัครใจ ดังที่พนักงานขับรถโดยสารระยะสั้นท่านหนึ่งได้อธิบายว่า “...เส้นทางระยะสั้นส่วนมากคนมาใช้บ่อย เขาก็ขี่มอเตอร์ไซด์บ้างขับรถยนต์บ้าง ลุงขับรถบางวันมีผู้โดยสารมา 2-3 คน มันก็ไม่คุ้มค่าใช้จ่ายทั้งค่าแก๊สซึ่งเดี๋ยวนี้ราคาพอๆกับน้ำมันแล้ว ค่าดูแลรักษารถเราก็ก็นะเนี่ยบางเส้นทางเขาเลิกขับกันไปแล้ว พวกเส้นทางอำเภอเมือง-หนองบัว เส้นทางอำเภอเมืองจันทบุรี-ท่าแฉลบมันไม่มีคนโดยสาร ลุงนะบางทีก็ต้องรอนานหน่อยให้ได้ผู้โดยสารประมาณ 4-5 คนถึงจะพอไปได้แต่พวกผู้โดยสารเขาประจำเขาก็เข้าใจนะ” ขณะที่พนักงานขับรถอีกท่านกล่าวในทำนองเดียวกันว่า “...อย่างที่รู้ละ คิวรถเส้นนี้คนน้อยส่วนมากก็พวกสอวอ คนสูงวัยแถวบ้านทั้งนั้นแหละ มาหาหมอมั่ง เข้ามาซื้อของมั่ง ลูกหลานไปทำงานไม่มีคนมาส่งก็มารถโดยสารกัน นาน ๆ จะมีนักท่องเที่ยวแบบฝรั่งมาแต่พวกนี้มันเคี้ยวเนะ มันคิดแต่เราจะโกงมัน ขนาดผู้โดยสารชวนกันในรถ 3 คนบอกว่าเหมาจ่ายคนละ 40 บาท จะได้ออกเร็ว ผู้โดยสารเขาก็โชว์เงินว่าแบงค์ 20 สองใบจ่ายกัน ฝรั่งมันทำเป็นไม่เข้าใจ จริง ๆ ผมว่ามันเข้าใจแต่แก๊งไม่เข้าใจ เนี่ยแล้วมาหาว่าพวกรถโดยสารการบริการไม่ดี...”

อย่างไรก็ตามในกลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารระยะสั้นที่มีจำนวนน้อยและไม่ได้ใช้บริการทุกวัน แต่รถโดยสารสาธารณะยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้โดยสารกลุ่มนี้ เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางของรถโดยสารมีราคาถูกกว่าการใช้บริการประเภทอื่น เช่นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หรือการเหมารถเข้ามาในอำเภอเมืองจันทบุรี นอกจากนี้การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะยังสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ความปลอดภัย สภาพอากาศ และปริมาณสัมภาระที่ต้องขน เป็นต้น ในมุมมองของผู้โดยสารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า “...ยายอยากให้เขามีรถโดยสารเยอะหน่อยเหมือนสมัยก่อน เพราะเดินทางแบบนี้มันสะดวกแล้วก็ราคาถูกทำให้มาตลาดในจันทบุรีได้ง่าย ซื้อของกลับไปก็สะดวก...” เช่นเดียวกับผู้โดยสารอีกท่านกล่าวว่า “...จริง ๆ ป้าเข้ามาที่จันทบุรีส่วนมากมาหาหมอ มาเอายาถูกไปทำงานไม่มีคนมาส่ง ขึ้นรถโดยสารมันก็สะดวกดีให้เขาเลยไปส่งที่โรงพยาบาลเพิ่มเงินนิดหน่อย ส่วนขากลับเราก็นั่งรถมอเตอร์ไซด์มาขึ้นที่ท่ารถ ป้าก็เผื่อเวลาไว้เพราะรถเขาก็ต้องรอผู้โดยสาร จากจันทบุรีไปลี้วคนขึ้นน้อยก็เห็นใจรถเขาอะ เราก็นั่งรอบไปคุยกันไปแต่ต้องเป็นวันแบบว่าไม่มีธุระหรือรีบไปไหนอีก ส่วนมากทั้งคนขึ้นรถ ทั้งคนขับก็เป็นคนแถวบ้านรู้จักกัน...”

ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่นิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนมากจะขับรถส่วนตัวหรือใช้บริการเช่ารถตู้มาเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ในขณะที่พบเสนอแนะซึ่งมักปรากฏในข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ หรือสายตรงไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี อันเนื่องมาจากรถโดยสารสาธารณะระยะสั้นออกไม่ตรงเวลา มีให้บริการน้อยรวมทั้งเส้นทางการเดินทางรถโดยสารไม่ได้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวไม่นิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่นนักท่องเที่ยวท่านหนึ่งได้กล่าวถึงการให้บริการรถโดยสารสาธารณะว่า “...เคยมาเที่ยวโดยขึ้นรถทัวร์จากกรุงเทพกัน มาลงจันทบุรีแล้วมาขึ้นรถโดยสารในจันทบุรีเพื่อเที่ยวตามทีต่าง ๆ นะ แต่รู้สึกว่ามันไม่สะดวกยิ่งถ้าเรามีเวลาเที่ยวน้อย เพราะนอกจากรถโดยสารจะมีน้อยและออกไม่เป็นเวลาแล้วรถโดยสารจะไม่ผ่านแหล่งท่องเที่ยวโดยตรงต้องต่อรถอีกทอดหนึ่งเพื่อเข้าไปถึงที่เที่ยว เช่นจะไปน้ำตกพลิ้ว หรือไปหาดเจ้าหลาวรถก็ผ่านแค่ปากทางเข้าต้องไปต่อรถหน้าปากทางอีกทอดกว่าจะถึงก็หมดไปหนึ่งวันเลย หรือถ้าจะไปแบบถึงน้ำตกพลิ้วเลยก็ต้องเหมารถโดยสารไปส่ง ซึ่งเรารู้ว่ามันแพงและไม่ค่อยสะดวก...” ในมุมมองของผู้ให้บริการท่านหนึ่งกล่าวว่า “...เขาจะให้เราบริการดี ๆ สุภาพ จริง ๆ เราก็เป็นอยู่นะ แต่เราเป็นคนแบบเนี้ยพูดตรง ๆ จะมาหวานๆทำไม่เป็นล่ะ แล้วจะให้ออกรถตรงเวลาเหมารถโดยสารเส้นนี้มีแค่ 2-3 คันวิ่ง คนก็ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวหรือนานทีถึงมาขึ้นรถโดยสาร บางคนมาแบบไม่เห็นใจเราอยากให้เราออกรถเลยมีแค่เขาสองคนเราก็อวดทุนวิ่งรถตีมาก็ไม่มีคน วิ่งกลับขาดทุนแบบนี้เราก็อึดแน่นะ แล้วที่คิดว่าให้บริการนักท่องเที่ยวเอาจริงจะมีกี่คนมาขึ้นรถโดยสารตั้งแต่ขับรถมา 20 กว่าปีนับคนได้...” ขณะที่ผู้ให้บริการอีกท่านกล่าวถึงการให้บริการของกลุ่มนักท่องเที่ยว “... แหล่งท่องเที่ยวในจันทบุรีไม่ได้รับการสนับสนุนมากนัก ไม่น่าสนใจเหมือนแหล่งท่องเที่ยวที่อื่น ๆ นักท่องเที่ยวที่มาจริง ๆ เป็นพวกขับรถส่วนตัวมาเองหรือเช่ารถตู้มา พวกฝรั่งแบ็คแพ็คก็ไม่ค่อยมาลงจันทบุรีส่วนมากจะไปตราด พวกเกาะช้างเลยไม่ค่อยมีใครมาขึ้นรถโดยสารหรอก...”

## 2) ด้านระบบการจัดการในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

พบว่าในการจัดการด้านการให้บริการรถโดยสารสาธารณะแต่ละเส้นทางจะมีระบบการจัดลำดับของการออกรถโดยสารฯ โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) มีการจัดลำดับของการ

ออกรถโดยสารฯ โดยคนขับรถหรือผู้ให้บริการจะกำหนดคิวกันเอง ซึ่งรูปแบบนี้คือรถโดยสารประจำทางระยะสั้น เนื่องจากรถโดยสารประจำทางมีจำนวนน้อย โดยในแต่ละเส้นทางมีรถโดยสารประมาณ 3-5 คัน ผู้ให้บริการจะสลับคิวกันเองตามความเหมาะสม เช่นบางวันอาจมีรถโดยสารให้บริการหรือมาเข้าคิวแค่คันเดียวในการรับ-ส่งผู้โดยสาร เนื่องจากรถโดยสารคันอื่นถูกจ้างเหมาพากลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป ไปสถานที่อื่น ๆ ในจังหวัด (2) มีการจัดรูปแบบคิวรถโดยสารตามระบบ คือมีนายท่าหรือผู้จัดการคิวแจกบัตรคิวให้กับคนขับรถหรือผู้ให้บริการตั้งแต่สถานีต้นทาง ตามรูปแบบใครมาก่อนได้คิวออกก่อน และคิวถัดไปห่างจากกันประมาณ 15 หรือ 30 นาที ตามตารางเวลาที่กำหนดซึ่งรูปแบบนี้จะเป็นเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระยะยาว เนื่องจากรถในเส้นทางนี้มีจำนวนมากและเพียงพอถึงแม้ว่ามีรถคันไหนไม่สามารถมาเข้าคิวขับรถโดยสารประจำทางได้ก็จะมีรถโดยสารคันถัดไปมาทดแทนทำให้สามารถออกรถโดยสารจากสถานีได้ตามตารางเวลา

อย่างไรก็ตามรูปแบบการให้บริการพบว่ารถโดยสารสาธารณะนี้นอกจากจอดรถโดยสารรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้ายหรือจุดที่กำหนดแล้ว ผู้โดยสารสามารถขึ้น-ลงรถโดยสารในจุดอื่น ๆ ระหว่างเส้นทางเดินรถโดยสารได้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากคือกลุ่มผู้สูงอายุ แม่บ้าน และแม่ค้าที่มีสัมภาระมาก ขณะเดียวกันพบว่ารถโดยสารสาธารณะอาจมีบริการเสริม เช่น ผู้ใช้บริการซึ่งส่วนมากเป็นผู้สูงอายุที่เป็นชาวบ้านในชุมชนนั้นต้องการมาพบแพทย์ตามนัดที่โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี อาจมีการตกลงราคาเพิ่มอีกประมาณ 20 บาทเพื่อให้บริการนอกเส้นทาง โดยรถโดยสารจะให้บริการส่งผู้โดยสารไปโรงพยาบาลหลังจากที่ผู้โดยสารทำอันอื่น ๆ ได้ลงที่สถานีปลายทางครบแล้ว แล้วรถโดยสารจึงวนกลับมารับผู้โดยสารตามคิวรถโดยสารประจำทางที่ตลาดอำเภอเมืองจันทบุรีอีกครั้ง

นอกจากนี้การจัดการระบบการเก็บค่าโดยสารพบว่า ผู้ขับรถโดยสารจะเป็นผู้เก็บค่าโดยสารกับผู้ให้บริการเองที่สถานีต้นทางก่อนออกเดินทาง สำหรับผู้ใช้บริการรถโดยสารที่ขึ้นและลงระหว่างทางผู้ใช้บริการจะจ่ายค่าโดยสารเมื่อลงรถโดยสาร จะเดินมาจ่ายค่าโดยสารเองกับผู้ขับรถโดยสารด้านหน้าตามอัตราของระยะทาง เนื่องจากส่วนมากผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจะเป็นผู้ใช้บริการเป็นประจำจึงทราบอัตราค่าโดยสาร ทำให้การหยุดรับ-ส่งและการจ่ายค่าโดยสารระหว่างทางใช้เวลาไม่นาน อย่างไรก็ตามการจับเก็บค่าโดยสารอาจพบปัญหาในกรณีนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่เพิ่งเริ่มใช้บริการรถโดยสารสาธารณะต้องสอบถามอัตราค่าโดยสารจากผู้ขับรถโดยสารโดยตรง เนื่องจากทั้งสถานีต้นทางและภายในรถโดยสารไม่มีการติดป้ายแจ้งอัตราค่าโดยสารไว้ ประกอบกับสื่อออนไลน์บางส่วนที่อาจเกิดความไม่เข้าใจและให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสาร ส่งผลให้นักท่องเที่ยวบางคนไม่แน่ใจในอัตราค่าโดยสารที่ผู้ขับรถโดยสารเป็นผู้แจ้ง จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะท่านหนึ่งกล่าวว่า “...เคยมาเที่ยวกับเพื่อนๆ ช่วงปิดเทอมค่ะ ก็หาข้อมูลว่าเราจะไปเที่ยวที่ไหนบ้าง พักที่ไหน กินอะไรแล้วจะไปกินอย่างไรได้บ้างจริง ๆ รถโดยสารที่จันทบุรียังมีน้อยและไม่สะดวกเหมือนบางจังหวัดนะค่ะที่ ตารางเวลารถออกก็ไม่แน่นอนแถมยังต้องไปต่อรถอีกเพราะรถโดยสารไม่ผ่านที่เที่ยวโดยตรง แต่ถ้ามองอีกมุมมันก็เป็นเรื่องทำหายน่าจะไปถึงอย่างไร แต่ตอนที่พวกเราเจอคือพวกคนขับมักจะทำให้เราเหมารถไปสถานที่ที่เที่ยวเลยแต่ราคามันก็แพงงัยพี่ พวกเรามาแบบประหยัดมาสามคนไม่อยากจะจ่ายเยอะ เคยเจอ web

แนะนำการท่องเที่ยวในจันทบุรีบอกว่าต้องระวังเรื่องราคาค่ารถโดยสารให้เราต้องต่อราคาเพราะคนขับมักบอกว่าราคาไม่แน่นอน...”

### 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

เนื่องจากจังหวัดจันทบุรีมีนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่นการมีจุดตรวจในการกำกับควบคุมความเร็วและความปลอดภัยของผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะ ประกอบกับพฤติกรรมของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะส่วนมากมีการขับขี่ด้วยความเร็วตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งมีตารางเวลากำหนดการเข้า-ออกของรถโดยสารฯ โดยเฉพาะเส้นทางระยะยาวทำให้ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะขับรถตามกฎหมายกำหนด จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารระยะยาว “...เราขับรถมานานก็ชำนาญเส้นทางแล้วแต่ก็ไม่ประมาทนะขับด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร ส่วนมากจะเป็นคนแก่กับเด็กนักเรียนขึ้นรถมาทั้งนั้น...” ในขณะที่พนักงานขับรถโดยสารผู้หญิงให้ข้อมูลว่า “...บางที่เคยโดนผู้โดยสารต่อว่าทำไมขับช้ารถเสียหรือน้ำมันจะหมดหรือ น้องก็ไม่สนนะพี่ไม่ว่าใครผู้โดยสารนะ เขาก็อยากถึงเร็วแต่เราระวังของเราดีกว่าเดี๋ยวเกิดเรื่องจะเดือนร้อน...ผู้โดยสารบางคนเห็นเราเป็นผู้หญิงก็ไม่ไว้ใจว่าเราจะขับรถได้หรือ น้องก็ต้องอธิบายว่าน้องมีใบอนุญาตขับรถโดยสารถูกต้องกฎหมายเขาถึงมาขึ้นรถเรา” ในขณะที่ผู้โดยสารท่านหนึ่งให้ข้อมูลว่า “...รถโดยสารบางคันขับช้ามากเหมือนนั่งไปชาตินี้ แล้วถึงชาติหน้า ไม่แน่ใจว่าคนขับรถโดยสารจะระมัดระวังความปลอดภัย หรืออาจเพราะบรรณมีผู้โดยสารน้อยจึงชะลอเพื่อรอรับผู้โดยสารตามทาง...บางคันก็ขับแบบเร็วจนน่ากลัวขับเหมือนนั่งชาตินี้ถึงโลกหน้า แบบแข่งจะรีบไปให้ทันรถได้เข้าอีกคิว”

ด้านการบริการพบว่าพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะส่วนมากเป็นคนพื้นเพจังหวัดจันทบุรีและเป็นผู้ที่ขับรถโดยสารมาเป็นเวลานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทำให้ทุกคนตระหนักถึงการบริการที่ดี พยายามรักษาสภาพรถทั้งภายในและภายนอกให้ดูสะอาดตา อย่างไรก็ตามด้วยบุคลิกลักษณะของคนจันทบุรีที่พูดตรงไปตรงมาพูดด้วยน้ำเสียงห้วนและดัง อาจทำให้นักท่องเที่ยวต่างถิ่นเกิดความไม่เข้าใจได้ ซึ่งพบจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการว่า “...คนขับรถน่าจะพูดจาสุภาพกว่านี้ เจอแบบจ่ายค่าโดยสาร 20 บาท สองคน 40 บาทแล้วใช้เบงค์ห้าร้อยจ่าย โหเขาบ่นเสียงดังเหมือนเราทำความผิดเลยแต่สุดท้ายลงเขาก็ไปหาเงินทองได้...”

อย่างไรก็ตามจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะพบว่ามีความตระหนักในด้านความปลอดภัยและมีความพร้อมในด้านการบริการ รวมทั้งนโยบายและมาตรการด้านความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรีที่มีความเข้มแข็ง ทำให้การให้บริการรถโดยสารสาธารณะ หมวด4 ในจังหวัดจันทบุรีจึงมีความปลอดภัย

## 4.2 การประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติ งานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

การประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น

### 4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วยวัตถุประสงค์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ สาเหตุการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และ ระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะ

#### 4.2.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยผลการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	256	64.0
หญิง	144	36.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	285	71.3
สมรส	88	22.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	25	6.3
อื่น ๆ	2	0.4
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	128	32.0
20 - 30 ปี	139	34.8
31 - 40 ปี	53	13.3
41 - 50 ปี	39	9.8
51 - 60 ปี	31	7.8
60 ปีขึ้นไป	10	2.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	49	12.2
ระดับมัธยมต้น	58	14.5
ระดับมัธยมปลาย	109	27.3
อนุปริญญา/ ปวส	30	7.5
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	150	37.5
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4	1.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน / นักศึกษา	211	52.8

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
เกษตรกร	21	5.3
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.3
พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	29	7.3
รับจ้างทั่วไป	62	15.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	55	13.8
อื่น ๆ	5	1.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	163	40.8
5,001 – 10,000 บาท	101	25.3
10,001-15,000 บาท	99	24.8
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	37	9.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามหลักประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

เพศ เมื่อจำแนกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเพศหญิงจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 285 คน มีความถี่สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 และสถานภาพอื่นจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

อายุ พบว่าอายุระหว่าง 20-30 ปีมีความถี่สูงสุดคือ 139 คนคิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ถัดไปคือช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 51-60 ปี และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความถี่ร้อยละ 13.3 9.8 7.8 และ 2.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนความถี่สูงสุดคือ 150 คนคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือระดับมัธยมปลายมีจำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 27.3 และระดับมัธยมต้น ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความถี่คิดเป็นร้อยละ 14.5 12.2 7.5 และ 1.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความถี่สูงสุดคือ 211 คนคิดเป็นร้อยละ 52.8 รองมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไปมีความถี่เท่ากับ 62 คนคิดเป็นร้อยละ 15.5 ถัดไปคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 13.8 และอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน อาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความถี่คิดเป็นร้อยละ 7.3 5.3 4.3 และ 1.3 ตามลำดับ



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีความถี่สูงสุดคือ 163 คนคิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความถี่เท่ากับ 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.3 ถัดไปรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.8 และรายได้เฉลี่ยมากกว่า 15,001 บาทมีความถี่เท่ากับ 37 คนคิดเป็นร้อยละ 9.3

**4.2.1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี** ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ ของวัตถุประสงค์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ สาเหตุการตัดสินใจ ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งสามารถวิเคราะห์เป็นประเด็นได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จังหวัดจันทบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
<b>วัตถุประสงค์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ</b>		
การศึกษา	163	40.8
การทำงาน	101	25.3
การท่องเที่ยว	99	24.8
กลับบ้าน/ภูมิลำเนา	37	9.3
รวม	400	100
<b>เหตุผลการตัดสินใจที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ</b>		
สะดวกสบาย	148	37.0
ตรงกับช่วงเวลาที่ต้องการเดินทาง	66	16.5
ราคาถูก/ประหยัด	79	19.8
ไม่มีการบริการทางเลือกอื่น	86	21.5
อื่น ๆ	21	5.3
รวม	400	100
<b>ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ</b>		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	151	37.8
ช่วง 1-3 ครั้ง/สัปดาห์	121	30.3
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	128	32.0
รวม	400	100
<b>ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเดินทาง</b>		
ช่วงเช้า (5.00 -9.00 น.)	136	34.0
ช่วงสาย (9.01-12.00 น.)	87	21.8
ช่วงบ่าย (12.01-15.00 น.)	64	16.0
ช่วงเย็น (15.01-19.00 น.)	113	28.2
รวม	400	100
<b>ระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะ</b>		

พฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	98	24.5
ประมาณ 15-30 นาที	164	41.0
ประมาณ 31-45 นาที	110	27.5
มากกว่า 45 นาทีขึ้นไป	28	7.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่เพื่อเดินทางไปเรียน/ศึกษา มากสุดมีความถี่เท่ากับ 163 คนคิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือเพื่อไปทำงานความถี่เท่ากับ 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.3 วัตถุประสงค์เพื่อไปท่องเที่ยวและกลับบ้าน/ภูมิลำเนา ค่าความถี่คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 9.3 ตามลำดับ

เหตุผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากที่สุดคือสะดวกสบายมีความถี่เท่ากับ 148 คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือไม่มีบริการทางเลือกอื่นมีความถี่เท่ากับ 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.5 ถัดไปคือราคาถูก/ประหยัดค่าใช้จ่าย ตรงกับช่วงเวลาที่ต้องการเดินทาง และอื่น ๆ มีความถี่คิดเป็นร้อยละ 19.8 16.5 และ 5.3 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพบว่าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์มีความถี่มากที่สุดคือ 151 คนคิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และช่วง 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีความถี่คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ 30.3 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ พบว่าส่วนมากเดินทางใน ช่วงเช้า (5.00 - 9.00 น.) มีความถี่เท่ากับ 136 คนคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ช่วงเย็น (15.01-19.00 น.) มีความถี่เท่ากับ 113 คนคิดเป็นร้อยละ 28.2 ถัดไปคือ ช่วงสาย (9.01-12.00 น.) และ ช่วงบ่าย (12.01-15.00 น.) ความถี่คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 16.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาการรอรถโดยสารสาธารณะ พบว่าผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยรถโดยสารประมาณ 15-30 นาทีมากที่สุดความถี่เท่ากับ 164 คนคิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ประมาณ 31-45 นาที น้อยกว่า 15 นาที และ มากกว่า 45 นาทีขึ้นไป คือค่าความถี่คิดเป็นร้อยละ 27.5 24.5 และ 7.0 ตามลำดับ

#### 4.2.2 ผลการศึกษา ระดับความสำคัญและ ระดับผลการปฏิบัติงานของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษา ระดับความสำคัญและระดับผลการปฏิบัติงานของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จังหวัดจันทบุรี คณะผู้วิจัยได้นำมาสรุปออกเป็น 5 ด้านคือ 1) ด้านบุคลากร (Crew ) 2) ด้านค่าโดยสาร (Fare rate) 3) ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) 4) ความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility) 5) สภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment) ซึ่งผลการวิเคราะห์ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ผลการวิเคราะห์ของช่องว่างระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน และนำมาเปรียบเทียบเพื่อประเมินศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรีด้วยเทคนิค การวิเคราะห์ ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) ดังนี้

#### 4.2.2.1 ระดับของความสำเร็จและผลการปฏิบัติงานของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี

การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จและระดับผลการปฏิบัติงานของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี มาตรฐานแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับในการประเมิน 2 ด้าน คือ การให้ระดับความสำเร็จของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และ ระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งนำมาสรุประดับความสำเร็จและระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 4.21 - 5.00 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการสูงสุด และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการสูงสุด
- 3.41 - 4.20 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการสูง และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการสูง
- 2.61 - 3.40 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการปานกลาง และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการปานกลาง
- 1.81 - 2.60 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการน้อย และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการน้อย
- 1.00 - 1.80 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการน้อยที่สุด และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการน้อยที่สุด
- 0 แสดงว่า ระดับความสำเร็จของการบริการไม่สำคัญ และระดับผลการปฏิบัติงานให้บริการไม่มี

เพื่อหาความแตกต่าง (Gap Analysis) และนำค่าคะแนนที่ได้มาสรุปเป็นศักยภาพของการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น

1. Quadrant I: เฟ่งความสนใจ (Concentrate here) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค หมายถึงผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะต้องให้ความสนใจเพราะเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและคิดว่าเป็นจุดด้อยของการให้บริการ ผู้ให้บริการจึงควรพัฒนาในประเด็นด้านนี้

2. Quadrant II: พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ (Keep up the good work) เป็นคุณลักษณะที่แสดงถึง โอกาส หมายถึงผู้ให้บริการควรตั้งใจรักษาการให้บริการลักษณะนี้ให้ติดต่อกันไป เพราะเป็นการให้บริการที่โดดเด่นที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการควรรักษาการให้บริการเหล่านี้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3. Quadrant III: ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็น จุดอ่อน หมายถึง ไม่สำคัญมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการบริการเหล่านี้ต่ำ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการยังไม่มี การให้บริการที่ดีในส่วนนี้ ดังนั้นผู้ให้บริการยังไม่ต้องเข้าไปดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน แต่อาจต้องมีการวางแผนพัฒนาในระยะยาว

4. Quadrant IV: ให้บริการดีมากแต่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ (Possible overkill) เป็นคุณลักษณะที่เป็น จุดแข็ง หมายถึง เป็นการให้บริการที่โดดเด่นมาก แต่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตามอาจเป็นแนวคิดที่ดีที่จะรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานรูปแบบนี้ไว้

ดังนั้นผลการศึกษาระดับความสำคัญและระดับปฏิบัติงานของการให้บริการโดยสาร  
สาธารณะ จังหวัดจันทบุรี แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.3 – 4.8 และแผนภาพที่ 4.1 - 4.6



**ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความสำคัญและผลการปฏิบัติงานต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี

ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี	ความสำคัญ		ผลการปฏิบัติงาน		ความแตกต่าง (Gap)		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านบุคลากร (Crew )</b>								
1. ผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจร มีระเบียบวินัยในการขับรถ	4.25	0.968	3.41	1.006	0.84	1.171	14.338	0.000*
2. ผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ	4.36	0.857	3.73	1.058	0.63	1.051	11.931	0.000*
3. ผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.13	0.907	3.37	1.069	0.76	1.131	13.483	0.000*
4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการบริการ	4.26	0.899	3.35	1.049	0.91	1.089	16.660	0.000*
5. ผู้ให้บริการพูดจากับผู้โดยสารอย่างสุภาพ	4.30	0.955	3.34	1.105	0.96	1.225	15.665	0.000*
6. ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.888	3.57	1.176	0.78	1.170	13.328	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร	4.27	0.740	3.46	0.866	0.81	0.867	18.744	0.000*
<b>ด้านค่าโดยสาร (Fare rate)</b>								
7. ราคาการโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	4.34	0.963	3.67	1.189	0.67	1.148	11.666	0.000*
8. ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ	4.23	0.935	3.56	1.157	0.67	1.153	11.575	0.000*
9. มีการกำหนดอัตราค่าโดยสาร ตามระยะตลอดเส้นทาง	4.33	0.870	3.58	1.184	0.75	1.184	12.625	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวมด้านค่าโดยสาร	4.30	0.825	3.61	1.058	0.70	1.030	13.439	0.000*

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี	ความสำคัญ		ผลการปฏิบัติงาน		ความแตกต่าง (Gap)		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)</b>								
10. มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน	4.25	1.061	3.26	1.341	1.00	1.341	14.835	0.000*
11. มีความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร	4.39	0.902	3.68	1.200	0.71	1.153	12.268	0.000*
12. มีการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น	4.31	0.954	3.20	1.220	1.11	1.310	16.860	0.000*
13. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่ารวดเร็ว ถึงปลายทางตามเวลา	4.11	0.990	3.23	0.99409	0.88	1.169	15.095	0.000*
14. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง	4.24	0.944	3.37	0.990	0.87	1.161	14.889	0.000*
15. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลงตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร	4.26	0.897	3.41	1.083	0.85	1.172	14.545	0.000*
16. มีการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน	4.44	0.887	3.71	1.171	0.73	1.155	12.683	0.000*
17. มีการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย	4.26	1.052	3.12	1.303	1.14	1.404	16.194	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ	4.28	0.775	3.37	0.863	0.910	1.030	20.024	0.000*
<b>ความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)</b>								
18. มีจุดนั่งพักรอรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ	4.25	0.975	2.30	1.231	1.25	1.347	18.516	0.000*
19. มีให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทาง ทั้งถึง และตรงตามความต้องการ	4.25	0.929	3.22	1.137	1.03	1.307	15.788	0.000*

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี	ความสำคัญ		ผลการปฏิบัติงาน		ความแตกต่าง (Gap)		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
20. ความสะดวกในการจองรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการ ผู้โดยสาร	4.25	0.899	3.28	1.080	0.97	1.196	16.194	0.000*
21. จุดการจองรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสาร สาธารณะ	4.27	0.969	3.22	1.177	1.05	1.257	16.699	0.000*
22. มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดจอดรถโดยสาร สาธารณะไปถึงจุดหมายปลายทาง	4.33	0.873	3.29	1.155	1.04	1.196	17.382	0.000*
23. จำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความต้องการในการเดินทาง	4.26	0.935	3.16	1.099	1.10	1.269	17.288	0.000*
24. มีช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละ วันเหมาะสม ตรงตามความต้องการ	4.28	0.921	3.28	1.098	1.00	1.258	15.891	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ	4.27	0.777	3.21	0.927	1.06	1.018	20.825	
<b>สภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)</b>								
25. สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.895	3.22	1.017	1.11	1.234	17.909	0.000*
26. ภายนอกรถโดยสาร สะอาด และได้รับการดูแล	4.28	0.958	3.06	1.109	1.22	1.276	19.077	0.000*
27. ภายในรถโดยสาร เช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ได้มาตรฐาน มีความสะอาด เรียบร้อย	4.27	0.989	2.98	1.096	1.28	1.289	19.897	0.000*

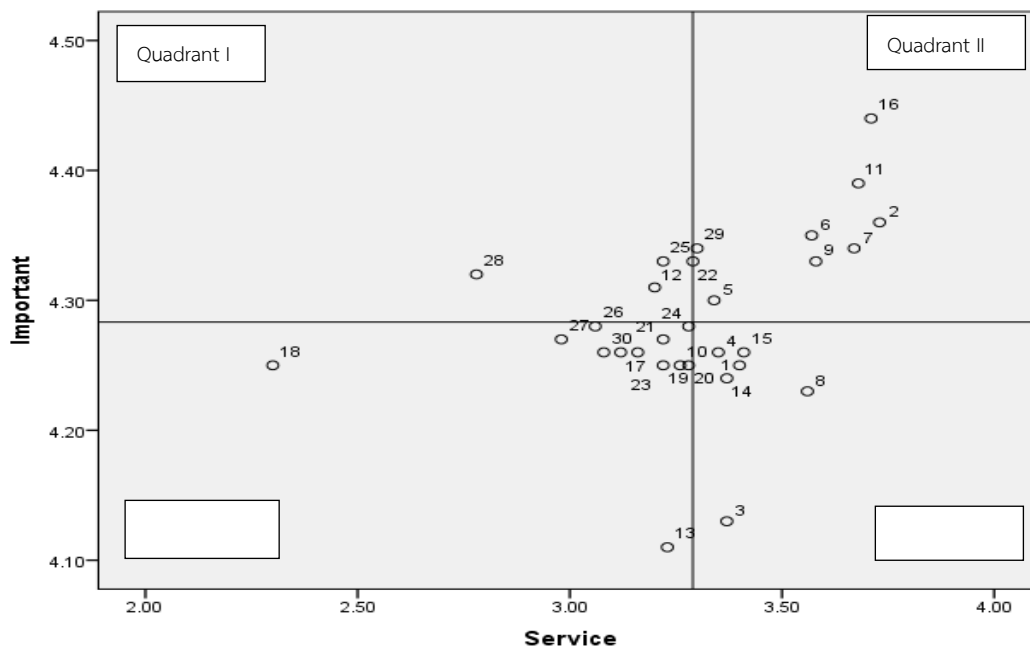
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี	ความสำคัญ		ผลการปฏิบัติงาน		ความแตกต่าง (Gap)		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
28. มีปริมาณที่นั่งเหมาะสม ไม่เบียดเสียด	4.32	1.041	2.78	1.323	1.53	1.531	19.983	0.000*
29. มีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทางการเดินทางที่ชัดเจน	4.34	0.930	3.30	1.231	1.04	1.258	16.563	0.000*
30. มีป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ชำรุด	4.26	0.975	3.08	1.304	1.18	1.404	16.776	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	4.30	0.831	3.07	0.941	1.22	1.099	22.217	0.000*

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



การวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่คาดหวังและระดับผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ที่มีต่อศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรีโดยใช้เทคนิค IPA (Importance Performance Analysis) ซึ่งแสดงรายละเอียดตามแผนภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.10 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี

หมายเหตุ

- |  |   |
|--|---|
| 1. ผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจร มีระเบียบวินัยในการขับรถ        | 18. มีจุดนั่งพักจอดรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ           |
| 2. ผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ             | 19. บริการเส้นทางเดินรถหลายเส้นทางตรงตามความต้องการ           |
| 3. ผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย                  | 20. ความสะดวกในการจอดรถรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการ      |
| 4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการ | ผู้โดยสาร   |
| 5. ผู้ให้บริการพูดจากับผู้โดยสารอย่างสุภาพ                     | 21. จุดการจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสาร |
| 6. ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ       | 22. มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสาร       |
| 7. ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง                      | สาธารณะไปถึงจุดหมายปลายทาง                                    |
| 8. ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ              | 23. จำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความต้องการ                  |
| 9. มีการกำหนดอัตราค่าโดยสาร ตามระยะตลอดเส้นทาง                 | 24. มีช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะใน    |
| 10. มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน                             | แต่ละวันเหมาะสม ตรงตามความต้องการ                             |
| 11. มีความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร              | 25. สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ                     |
| 12. มีการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น                    | 26. ภายนอกรถโดยสาร สะอาด และได้รับการดูแล                     |
| 13. การบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็ว ถึงปลายทางตามเวลา             | 27. ภายในรถโดยสาร เช่น เบาะที่นั่ง พับรถ ได้มาตรฐาน มีความ    |
| 14. การบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง              | สะอาดเรียบร้อย  |
| 15. การบริการเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลง             | 28. มีปริมาณที่นั่งเหมาะสม ไม่เบียดเสียด                      |
| ตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร   | 29. มีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทาง                |
| 16. ระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และ เบอร์โทรศัพท์  | เดินทางที่ชัดเจน  |
| 17. มีการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย            | 30. มีป้ายแสดงการจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ซ้ำชุด        |

จากภาพที่ 4.10 เมื่อนำหลักการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA (Importance Performance Analysis) เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี จากการนำค่าความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน (Quadrant) ดังนี้

1. Quadrant I : เฟ่งความสนใจ (Concentrate here) หรือ อุปสรรค (Additional Effort) หมายถึง ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการ มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ มีการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสารสาธารณะไปยังจุดหมายปลายทาง สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ และ มีปริมาณที่นั่งเหมาะสม ไม่แออัดเสียด

2. Quadrant II : พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หรือโอกาส (Keep up the good work) หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการปฏิบัติงานการให้บริการ มีประสิทธิภาพดี ได้แก่ ผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ ผู้ให้บริการพูดจากับผู้ใช้โดยสารอย่างสุภาพ ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง มีการกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทาง มีความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสารสาธารณะไปยังจุดหมายปลายทาง มีการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน และมีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทางการเดินทางที่ชัดเจน

3. Quadrant III : ลำดับความสำคัญต่ำ หรือจุดอ่อน (Low priority) หมายถึง ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานการให้บริการ ก็ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่า รวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา มีการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย มีจุดนั่งพักหรือรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ มีให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางทั่วถึง และตรงตามความต้องการ ความสะดวกในการจอดรับ - ส่งตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสาร จุดการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ จำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความต้องการในการเดินทาง มีช่วงเวลากการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละวันเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ภายนอกรถโดยสารสะอาดและได้รับการดูแล ภายในรถโดยสารเช่นเบาะที่นั่งพื้นรถได้มาตรฐานมีความสะอาดเรียบร้อย และมีป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจนไม่ซ้ำรูด

4. Quadrant IV : ให้บริการดีมากแต่ผู้ให้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญ หรือจุดแข็ง (Possible overkill) หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดี อยู่แล้ว ได้แก่ ผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ ผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการ ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง และ การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลง ตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร

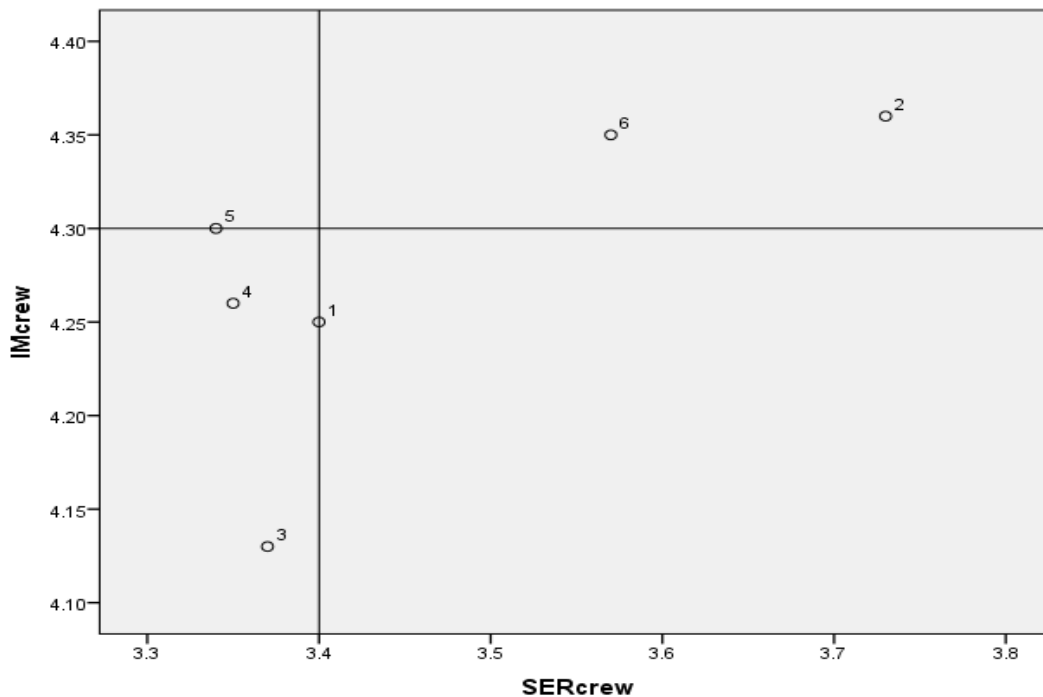
ทั้งนี้เมื่อศึกษาความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละด้าน โดยวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA (Importance Performance Analysis) ดังนี้

1) ผลการศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านบุคลากร

ความสำคัญ		ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร (Crew )	ผลการปฏิบัติงาน	
$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
4.25	0.968	1. ผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจร มีระเบียบวินัยในการขับรถ	3.40	1.006
4.36	0.857	2. ผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ	3.73	1.058
4.13	0.907	3. ผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	3.37	1.069
4.26	0.899	4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการบริการ	3.35	1.049
4.30	0.955	5. ผู้ให้บริการพูดจากับผู้ใช้โดยสารอย่างสุภาพ	3.34	1.105
4.35	0.888	6. ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.57	1.176

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 4.11 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร

หมายเหตุ

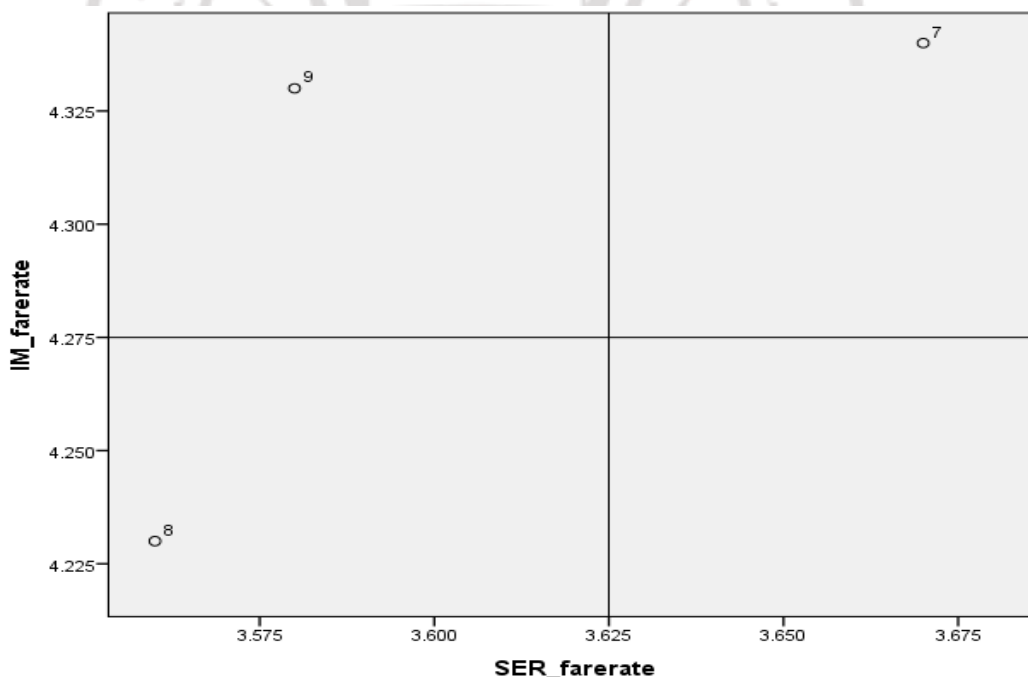
1. ผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจร มีระเบียบวินัยในการขับรถ
2. ผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ
3. ผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย
4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการ
5. ผู้ให้บริการพูดจากับผู้โดยสารอย่างสุภาพ
6. ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

จากภาพที่ 4.11 พบว่าใน Quadrant I พบว่ามีปัจจัยด้าน ผู้ให้บริการพูดจากับผู้โดยสารอย่างสุภาพ หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ ด้านนี้ แต่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ส่วนผู้ให้บริการขับรถมีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ และด้าน ผู้ให้บริการมีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ใน Quadrant II อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการ ปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพดี ส่วนปัจจัยด้านผู้ให้บริการการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ใน Quadrant III นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการเห็นว่า ปัจจัยนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงาน ในการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ปัจจัยด้านผู้ให้บริการขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ อยู่ใน Quadrant IV ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าจะได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว

2) ผลการศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านค่าโดยสาร

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าโดยสาร

ความสำคัญ		ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี ด้านค่าโดยสาร (Fare rate)	ผลการปฏิบัติงาน	
$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
4.34	0.963	7.ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	3.67	1.189
4.23	0.935	8. ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ	3.56	1.157
4.33	0.870	9. มีการกำหนดอัตราค่าโดยสาร ตามระยะตลอด เส้นทาง	3.58	1.184



ภาพที่ 4.12 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้าน ค่าโดยสาร (Fare rate)

หมายเหตุ

7. ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง

9. มีการกำหนดอัตราค่าโดยสาร ตามระยะตลอดเส้นทาง

8. ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ

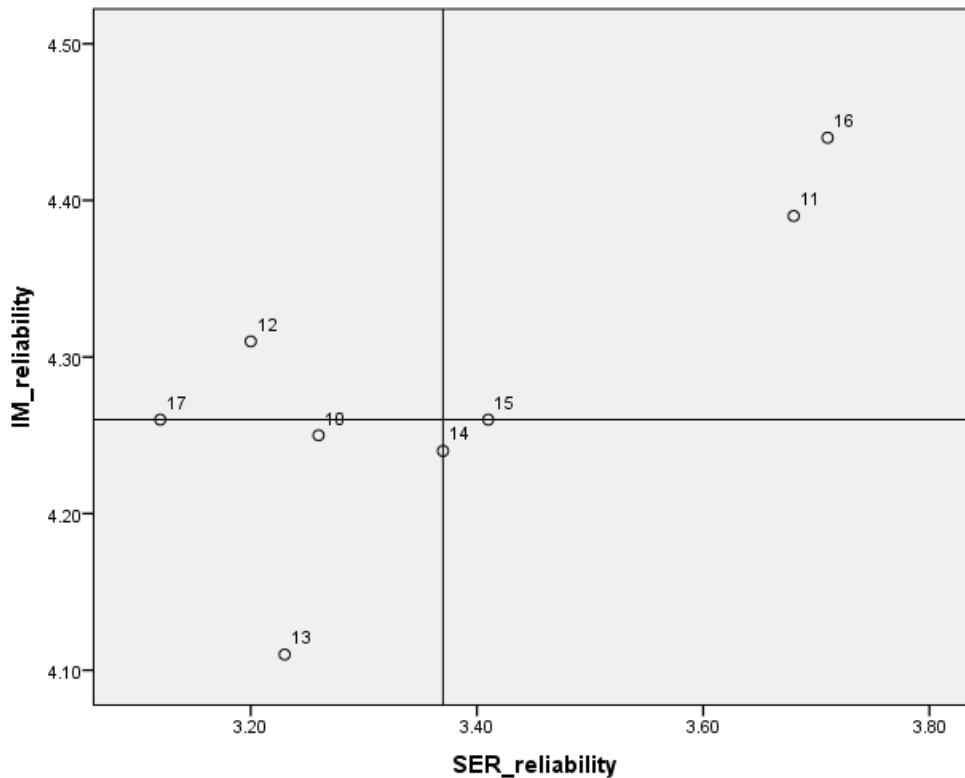
จากภาพที่ 4.12 พบว่าปัจจัยด้านการกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทาง อยู่ใน Quadrant I อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ ด้านนี้แต่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการมี ประสิทธิภาพต่ำ ส่วนปัจจัยด้าน ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง ปรากฏใน Quadrant II นั้นหมายถึงผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยนี้และผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดี

ขณะที่ปัจจัยด้าน ค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ อยู่ใน Quadrant III นั้นหมายถึง ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานในการให้บริการก็ไม่มี ประสิทธิภาพ

3) ผลการศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ

**ตารางที่ 4.6** ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ

ความสำคัญ		ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี ความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)	ผลการปฏิบัติงาน	
$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
4.25	1.061	10. มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน	3.26	1.341
4.39	0.902	11. มีความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร	3.68	1.200
4.31	0.954	12. มีการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น	3.20	1.220
4.11	0.990	13. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่ารวดเร็ว ถึงปลายทางตามเวลา	3.23	0.99409
4.24	0.944	14. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง	3.37	0.990
4.26	0.897	15. การใช้บริการรถโดยสารเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลงตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร	3.41	1.083
4.44	0.887	16. มีการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน	3.71	1.171
4.26	1.052	17. มีการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย	3.21	1.303



ภาพที่ 4.13 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)

หมายเหตุ

- |  |  |
|--|--|
| 10. มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน                 | 15. การบริการเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลงตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร     |
| 11. มีความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร  | 16. มีการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน |
| 12. มีการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น        | 17. มีการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย                          |
| 13. การบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็ว ถึงปลายทางตามเวลา |  |
| 14. การบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง  |  |

จากภาพที่ 4.13 ใน Quadrant I พบว่ามี 2 ปัจจัยคือการออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น และการบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย หมายถึงผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้แต่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ส่วน Quadrant II พบว่ามีปัจจัยด้านความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร และ ด้านการระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน นั้นหมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อยัง 2 ด้านนี้ และเห็นว่าผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพดี Quadrant III มีปัจจัยด้านการมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน การบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา พบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ขณะที่ Quadrant IV มีปัจจัยด้านการบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง และการบริการเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยในการขึ้น/ลง ตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดียอยู่แล้ว

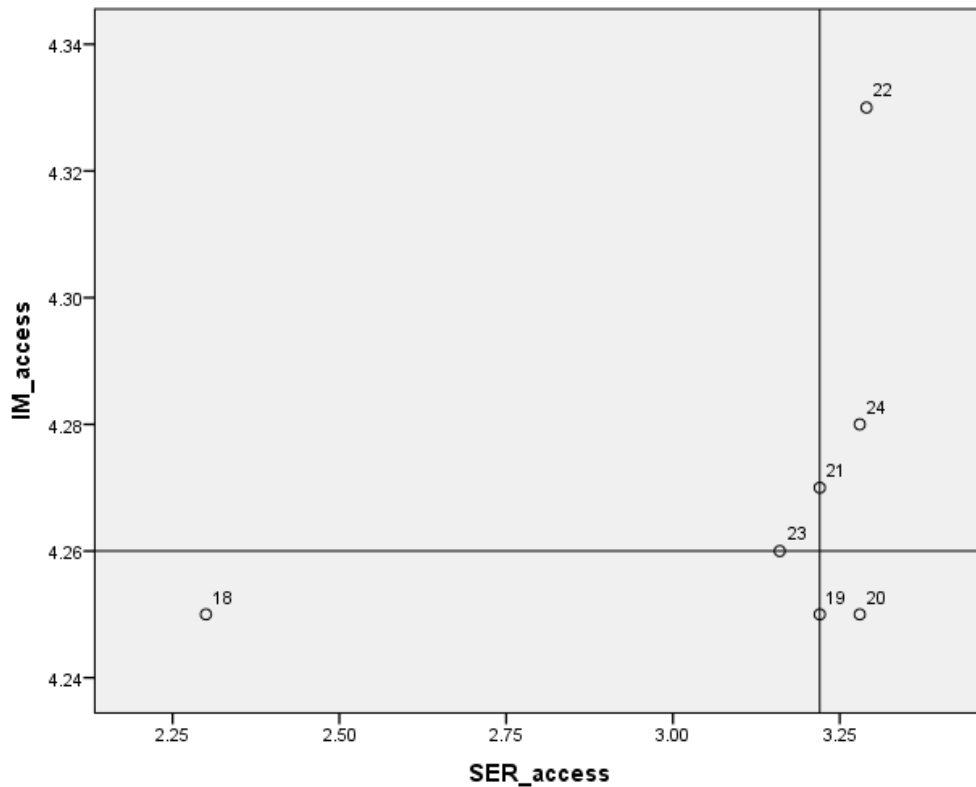
4) ผลการศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ

ตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ

ความสำคัญ		ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี ความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)	ผลการปฏิบัติงาน	
$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
4.25	0.975	18. มีจุดนั่งพักรอรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ	2.30	1.231
4.25	0.929	19. มีให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางทั่วถึง และตรงตามความต้องการ	3.22	1.137
4.25	0.899	20. ความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสาร	3.28	1.080
4.27	0.969	21. จุดการจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ	3.22	1.177
4.33	0.873	22. มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสารสาธารณะไปถึงจุดหมายปลายทาง	3.29	1.155
4.26	0.935	23. จำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความ ต้องการในการเดินทาง	3.16	1.099
4.28	0.921	24. มีช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละวันเหมาะสม ตรงตาม ความต้องการ	3.28	1.098

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี





ภาพที่ 4.14 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)

หมายเหตุ

- |  |   |
|--|---|
| 18. มีจุดนั่งพักรอรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ                       | 22. มีความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสาร                                     |
| 19. มีให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทาง ทั้งถึง และตรงตามความต้องการ | 23. จำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความต้องการในการเดินทาง                                    |
| 20. ความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสาร          | 24. มีช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละวันเหมาะสม ตรงตามความต้องการ |
| 21. จุดการจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ       |   |

จากภาพที่ 4.14 พบว่าใน Quadrant I มีปัจจัยด้านจำนวนเที่ยวรถโดยสารเพียงพอกับความต้องการในการเดินทาง นั้นหมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ส่วน Quadrant II มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน จุดการจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทางจากจุดลงรถโดยสารสาธารณะไปถึงจุดหมายปลายทาง และปัจจัยด้านช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละวันเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ซึ่งหมายถึงทั้ง 3 ปัจจัย ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพดี ใน Quadrant III มี 2 ปัจจัยคือ มีจุดนั่งพักรอรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ และมีให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทาง ทั้งถึง และตรงตามความต้องการ อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ และ Quadrant IV มี 1 ปัจจัย คือ ความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตาม

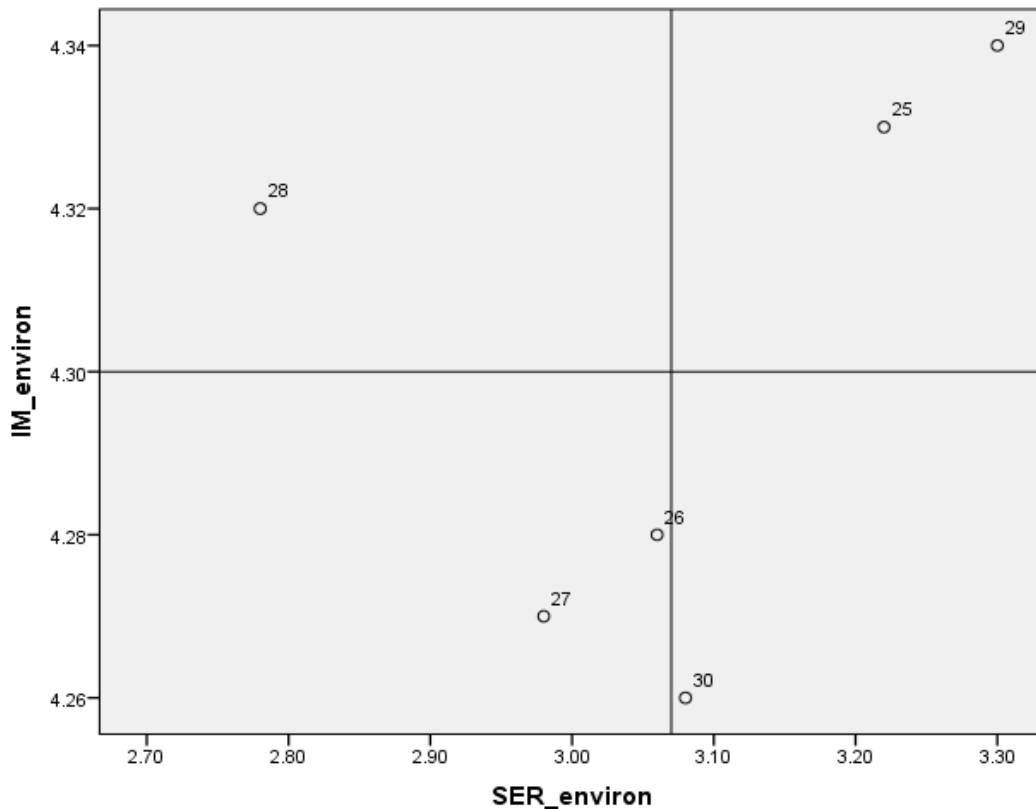
ความต้องการผู้โดยสาร นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับบริการบริการที่ดีอยู่แล้ว

5) ผลการศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานการบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความสำคัญและผลการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ความสำคัญ		ศักยภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะของ จังหวัดจันทบุรี สภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)	ผลการปฏิบัติงาน	
$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
4.33	0.895	25. สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ	3.22	1.017
4.28	0.958	26. ภายนอกรถโดยสาร สะอาด และได้รับการดูแล	3.06	1.109
4.27	0.989	27. ภายในรถโดยสาร เช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถได้มาตรฐาน มีความสะอาดเรียบร้อย	2.98	1.096
4.32	1.041	28. มีปริมาณที่นั่งเหมาะสม ไม่เบียดเสียด	2.78	1.323
4.34	0.930	29. มีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทางการเดินทางที่ชัดเจน	3.30	1.231
4.26	0.975	30. มีป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ชำรุด	3.08	1.304

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 4.15 การประเมินศักยภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรี  
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)

หมายเหตุ

- |   |  |
|---|--|
| 25. สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ                                 | 28. มีปริมาณที่นั่งเหมาะสม ไม่เบียดเสียด                           |
| 26. ภายนอกรถโดยสาร สะอาด และได้รับการดูแล                                 | 29. มีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทาง การเดินทางที่ชัดเจน |
| 27. ภายในรถโดยสาร เช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ได้มาตรฐาน มีความสะอาดเรียบร้อย | 30. มีป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ชำรุด                |

จากภาพที่ 4.15 พบว่าใน Quadrant I มี 1 ปัจจัยนั้นคือ ด้าน มีปริมาณที่นั่งเหมาะสมไม่เบียดเสียด ซึ่งหมายถึงผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ส่วน Quadrant II พบ 2 ปัจจัย คือสภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ และ มีการแสดงหมายเลขรถโดยสาร และป้ายบอกเส้นทาง การเดินทางที่ชัดเจน อธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการปฏิบัติงานการให้บริการมีประสิทธิภาพดี ส่วน Quadrant III มี 2 ปัจจัยคือ ภายนอกรถโดยสาร สะอาด และได้รับการดูแล และ ภายในรถโดยสาร เช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ได้มาตรฐาน มีความสะอาดเรียบร้อย นั้นหมายความว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ และ Quadrant IV มี 1 ปัจจัย คือ มีป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ชำรุด หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว

#### 4.3 การเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี

จากผลการศึกษาข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ผลศึกษา ศึกษาจากข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาวะการณปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี ในด้านรูปแบบการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี นโยบายการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดจันทบุรีตลอดจนปัญหาและอุปสรรคการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี การผลการศึกษาจากข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี และผลการศึกษาระดับความสำคัญและระดับผลการปฏิบัติงานในด้านการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี คณะผู้วิจัยได้นำผลของการศึกษามาสกัดและสังเคราะห์เพื่อเสนอเป็นแนว ทางในการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี โดยมีประเด็นที่ได้ตามตารางวิเคราะห์ดังนี้

สภาวะการณปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี (เชิงคุณภาพ)	
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการรถโดยสารสาธารณะมีการให้บริการน้อยทั้งจำนวนเที่ยวรถโดยสาร และจำนวนเส้นทางที่ให้บริการเมื่อเทียบกับจังหวัดในแถบภาคตะวันออก เช่น ชลบุรี ระยอง</li> <li>2. เส้นทางให้บริการระยะสั้นนอกจากมีจำนวนรถโดยสารที่ให้บริการน้อย ไม่มีตารางเวลาที่ให้บริการที่แน่นอน</li> <li>3. เส้นทางให้บริการระยะยาว ยังคงมีการให้บริการตามตารางเวลา และมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก แต่จำนวนรถให้บริการน้อยโดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน</li> <li>4. คุณภาพรถโดยสารที่ให้บริการแม้ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบจากสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีแต่ก็ยังมีสภาพเก่าและไม่ทันสมัย</li> </ol>
รถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีกับนโยบายการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การยกระดับทั้งด้านการบริการเพื่อการเข้าถึงการใช้บริการของประชาชน เน้นการเชื่อมต่อทุกโหมดการเดินทางเพื่อคนทุกกลุ่ม</li> <li>2. ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในทุกมิติ</li> <li>3. ปัญหาที่ไม่สามารถสนับสนุนนโยบาย <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย ไม่คุ้มทุน</li> <li>- ประชาชนส่วนมากมีรถยนต์หรือมอเตอร์ไซด์</li> <li>- มีการให้บริการรถโดยสารในเส้นทาง ซ้ำซ้อนกัน</li> </ul> </li> </ol>
ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในสภาวะการณ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความจำเป็นและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เส้นทางระยะยาวมีผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำนวนมาก แต่</li> </ul> </li> </ol>

สภาวการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี (เชิงคุณภาพ)	
ปัจจุบัน	<p>จำนวนรถโดยสารไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ทำให้มีผู้โดยสารบางคนต้องยืนภายในรถโดยสารด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เส้นทางระยะสั้นไม่เป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการ แต่ละครอบครัวมีรถมอเตอร์ไซด์หรือรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้นการเดินทางง่ายและสะดวกมากกว่า</li> <li>-กลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารระยะสั้นที่มีจำนวนน้อยและไม่ได้ใช้บริการทุกวัน แต่รถโดยสารสาธารณะยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้โดยสารกลุ่มนี้</li> <li>-รถโดยสารสาธารณะระยะสั้นออกไม่ตรงเวลา มีให้บริการน้อย</li> <li>-เส้นทางการเดินทางโดยสารไม่ได้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยตรง นักท่องเที่ยวนิยมเช่ารถตู้ หรือขับรถมาเองสะดวกกว่าใช้บริการรถโดยสาร</li> </ul> <p>2. ด้านระบบการจัดการในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เส้นทางระยะสั้น มีการจัดลำดับของการออกรถโดยสารกำหนดกันเองระหว่างผู้ให้บริการตามความเหมาะสม เพราะมีจำนวนน้อย และบางวันมีรถโดยสารมาเข้าคิวไม่ครบทุกคัน และไม่มีตารางออกรถโดยสารที่แน่นอน</li> <li>-เส้นทางระยะยาวมีการจัดลำดับรถโดยสารตามระบบโดยห่างจากกันประมาณ 15 หรือ 30 นาที ตามตารางเวลาออกรถโดยสาร</li> <li>-การให้บริการพบว่ารถโดยสารสาธารณะนั้นนอกจากจอดรถโดยสารรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้ายหรือจุดที่กำหนดแล้ว ผู้โดยสารสามารถขึ้น-ลงรถโดยสารในจุดอื่น ๆ ระหว่างเส้นทางเดินทางโดยสารได้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร</li> <li>-ไม่มีการติดป้ายแจ้งอัตราค่าโดยสาร ต้องสอบถามอัตราค่าโดยสารจากผู้ขับรถโดยสารโดยตรง</li> <li>-ค่ารถโดยสารในราคาเหมาจ่ายสามารถทำได้และต้องต่อรองราคามีราคาไม่แน่นอน</li> </ul> <p>3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลิกลักษณะของคนจันทบุรีที่พูดตรงไปตรงมาพูดด้วยน้ำเสียงห้วนและดั่ง ทำให้ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี</li> <li>-มีความชำนาญและประสบการณ์ขับรถโดยสาร</li> <li>-มีความรักในอาชีพการให้บริการรถโดยสาร เคารพกฎระเบียบ</li> </ul>

การประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี (เชิงปริมาณ)		
ศักยภาพที่เป็นโอกาสของการบริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี	ด้านบุคลากร (Crew)	1. มีประสบการณ์และทักษะในการขับรถ 2. บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
	ด้านค่าโดยสาร (Fare rate)	1. ราคาค่ารถโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง
	ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability)	1. ความถูกต้องในการเก็บเงินและทอนเงินค่าโดยสาร 2. การระบุชื่อผู้ให้บริการ ใบขับขี่ ทะเบียนรถ และเบอร์โทรศัพท์
	ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)	1. การจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นตามตำแหน่งป้ายจอดรถ 2. ความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทาง 3. ช่วงเวลาการเริ่มและสิ้นสุดให้บริการรถโดยสารสาธารณะ
	ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)	1. สภาพรถโดยสารมีความพร้อมในการให้บริการ 2. แสดงหมายเลขรถโดยสาร ป้ายบอกเส้นทางทางเดินทางที่ชัดเจน
ศักยภาพที่เป็นอุปสรรคของการบริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี	ด้านบุคลากร (Crew)	1. การบริการพูดจากับผู้ใช้โดยสารอย่างสุภาพ
	ด้านค่าโดยสาร (Fare rate)	1. การกำหนดอัตราค่าโดยสารตามระยะตลอดเส้นทาง
	ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability)	1. การออกรถโดยสารตรงเวลาจากสถานีเริ่มต้น 2. การบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่ระบุไว้ตามกฎหมาย
	ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)	1. จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่เพียงพอต่อความต้องการในการเดินทาง
	ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)	1. การมีปริมาณที่นิ่งเหมาะสมไม่เบียดเสียด
ศักยภาพที่เป็นจุดแข็ง	ด้านบุคลากร	1. การขับรถถูกกฎจราจรมีระเบียบวินัยในการขับรถ

การประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี (เชิงปริมาณ)		
ของการบริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี	(Crew)	
	ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability)	1.การบริการเชื่อมั่นว่าปลอดภัยระหว่างการเดินทาง 2.ด้านความปลอดภัยในการขึ้น/ลง ตามจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร
	ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)	1.ความสะดวกในการจอดรับ-ส่ง ตลอดเส้นทางตามความต้องการผู้โดยสาร
	ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)	1.ป้ายแสดงการจอดรับ-ส่งผู้โดยสารชัดเจน ไม่ชำรุด
ศักยภาพที่เป็นจุดอ่อนของการบริการของรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี	ด้านบุคลากร (Crew)	1.การแต่งกายของผู้ให้บริการ 2.ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ
	ด้านค่าโดยสาร (Fare rate)	1.ด้านความคุ้มค่ากับการให้บริการที่ได้รับ
	ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability)	1.ด้านการมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารชัดเจน 2.การบริการเชื่อมั่นว่ารวดเร็วถึงปลายทางตามเวลา
	ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ (Accessibility)	1.การมีจุดนั่งพักรอรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมเพียงพอ 2.การให้บริการเส้นทางเดินรถหลากหลายเส้นทางทั่วถึงตรงตามความต้องการ
	ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Environment)	1.ภายนอกรถโดยสารสะอาดและได้รับการดูแล 2.ภายในรถโดยสารเช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถ ได้มาตรฐานมีความสะอาดเรียบร้อย

จากการสกัดผลการศึกษาสภาวการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัด  
จันทบุรี ในมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบด้วย พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ เจ้าหน้าที่  
ผู้เกี่ยวข้องกับการโดยสารสาธารณะ และผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 12 คน และประเมิน  
ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีจากการ  
สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาการ  
บริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี ผลที่ได้ดังกล่าวจะนำมาสังเคราะห์เพื่อการอภิปรายผล  
และนำเสนอข้อเสนอแนะในลำดับต่อไป



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี