



การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ



แหววัน นฤมล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ



แหววัน นฤมล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และ โซ่อุปทาน

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

AN ANALYSIS OF BUS TERMINAL SERVICE PERFORMANCE AND ITS INFLUENCE
ON PASSENGER SERVICE USAGE BEHAVIOR



WAEWWAN NARUEMON

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF SCIENCE
IN LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

FACULTY OF LOGISTICS

BURAPHA UNIVERSITY

2025

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ แหว่ววัน นฤมล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล)

..... ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.วัฒนวงศ์ รัตนวราห)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พยุง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัธยะ ยูวมิตร)

..... คณบดีคณะโลจิสติกส์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62910016: สาขาวิชา: การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน; วท.ม. (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ, สถานีขนส่งผู้โดยสาร, พฤติกรรมการใช้บริการ, จังหวัดชลบุรี

แหววัน นฤมล : การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ. (AN ANALYSIS OF BUS TERMINAL SERVICE PERFORMANCE AND ITS INFLUENCE ON PASSENGER SERVICE USAGE BEHAVIOR) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ไพโรจน์ เร้าชนชกุล ปี พ.ศ. 2568.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น และ 2) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.00) อยู่ในกลุ่มอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 52.50) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 59.50) ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 40.00) มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 44.25) ด้านพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 56.25) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือใกล้ที่พักมากที่สุด (ร้อยละ 46.50) ใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. (ร้อยละ 48.75) ใช้เวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง (ร้อยละ 58.25) เดินทางคนเดียว (ร้อยละ 66.75) จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อกลับภูมิลำเนา (ร้อยละ 33.25) และเข้าถึงสถานีขนส่งโดยรถยนต์ส่วนบุคคล (ร้อยละ 33.00) ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้น

62910016: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; M.Sc.
(LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

KEYWORDS: Service Efficiency / Connectivity / Bus Terminal / Service Usage Behavior /
Chonburi Province

WAEWWAN NARUEMON : AN ANALYSIS OF BUS TERMINAL SERVICE
PERFORMANCE AND ITS INFLUENCE ON PASSENGER SERVICE USAGE BEHAVIOR.
ADVISORY COMMITTEE: PAIROJ RAOTHANACHONKUN, 2025.

This research aimed to 1) study the behavior and factors affecting service usage of local users at the bus terminal, and 2) analyze the efficiency of providing services at the bus terminal for local users. This survey research used questionnaires to collect data from a sample of 400 users of Chonburi Bus Terminal, selected through purposive sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that the majority of respondents were female (61.00%), aged between 21-30 years (52.50%), with upper secondary education or equivalent (59.50%), working as private company employees (40.00%), and having an average monthly income of 10,001-20,000 baht (44.25%). Regarding service usage behavior, most respondents used the bus terminal once a month (56.25%), chose the terminal because it was closest to their residence (46.50%), used the service during 12.00-17.59 hrs. (48.75%), spent less than 1 hour per visit (58.25%), traveled alone (66.75%), used the terminal to return to their hometown (33.25%), and accessed the terminal by private car (33.00%). Regarding the accessibility and connectivity efficiency of the bus terminal, users' overall satisfaction was at a high level (mean 3.86). The aspect with the highest satisfaction was service quality (mean 4.17).

The findings of this research can be used as guidelines for improving and developing services at Chonburi Bus Terminal to align with users' behavior and needs, thereby enhancing the service efficiency of the bus terminal.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เร้าชนชกุล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ คอยให้กำลังใจ และความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.วัฒนวงศ์ รัตนวราห ประธานกรรมการสอบงานวิทยานิพนธ์ ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พยุง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชยะ ยูมิตร กรรมการสอบงานวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณการอนุเคราะห์ให้ข้อมูลจากองค์การบริหารจังหวัดชลบุรี และข้อมูลจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์จัดทำให้งานวิจัยนี้ ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณนิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน รุ่น 17/1 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา และทีมเพื่อนเรียนเสร็จไปไหนดีทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจร่วมทุกข์ร่วมสุขและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลตลอดมา และที่ขาดเสียมิได้ ขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับความห่วงใยและกำลังใจจากครอบครัว ขอมอบความกตัญญูตเวทิตาคุณ แก่บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรักความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัย ขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัว รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา จนงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดให้แก่เหล่าคุณอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง สำหรับข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดอาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับเพียงผู้เดียวและยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

แหววัน นฤมล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 กรอบแนวคิด	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 สมมติฐานการวิจัย	7
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	17
2.3 ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดชลบุรี และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี	17
1. การขนส่งทางอากาศ	21
2. การขนส่งทางน้ำ	22
3. การขนส่งทางรถไฟ	22
4. การขนส่งทางถนน (ทางบก)	22
ระยะทางจากอ.เมืองชลบุรีไปยังอำเภออื่น:	22

ระยะทางจากชลบุรีไปจังหวัดใกล้เคียง:	22
2.4 ความรู้เกี่ยวกับสถานีขนส่ง และลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	29
3.1 ข้อมูลและการเก็บข้อมูล	30
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย	30
3.3 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
บทที่ 5 อภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย	85

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีสาเหตุมาจากการเติบโตของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ และการเติบโตอย่างรวดเร็วของที่พักสไตล์บูติกขนาดเล็กที่ราคาไม่แพง จึงทำให้การท่องเที่ยวเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นหนึ่งในวิถีชีวิตของคนไทย ทั้งนี้ในระดับประเทศ ทางรัฐบาลยังให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การท่องเที่ยวภายในประเทศมีความแข็งแกร่ง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ร่วมมือกันเพื่อต่อยอดและขยายผล โครงการบริหารความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

รายงานผลสำรวจสุดยอดจุดหมายปลายทางโลกของมาสเตอร์การ์ด (GDCI) (มาสเตอร์การ์ด, 2562) รายงานว่าประเทศไทยถูกจัดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอันดับหนึ่งของนักท่องเที่ยวทั่วโลก โดยเมืองที่น่าเที่ยวของประเทศไทยคิด 1 ใน 100 ของโลก มี 3 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต และชลบุรี (พัทยา) ในเอเชีย 9 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต ชลบุรี (พัทยา) เชียงใหม่ หาดใหญ่ เกาะสมุย หัวหิน และเกาะพะงัน ประเทศไทยยังเป็นเพียงประเทศเดียวในการสำรวจ GDCI ที่มีเมืองท่องเที่ยวถึง 3 เมืองที่ติดอันดับ 20 เมืองแรกในกลุ่มที่มี “นักท่องเที่ยวประเภทค้างแรม” มากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต และชลบุรี (พัทยา) จากผลสำรวจสุดยอดจุดหมายปลายทางโลก (GDCI) และเอเชียแปซิฟิก (APDI) ของมาสเตอร์การ์ดช่วยให้องค์กรการท่องเที่ยวของภาครัฐและเอกชนทั่วโลกเข้าใจถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศต่อเมืองต่าง ๆ รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขเพื่อมอบประสบการณ์ที่ทุกคนจะมีส่วนร่วมและเกี่ยวโยงกันมากขึ้น ทั้งนี้กระทรวงฯ จะมีการพัฒนาให้การท่องเที่ยวของไทยให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวเมืองไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเน้น 4 เรื่องใหญ่ ได้แก่ ปลอดภัย สะอาด รักษาสิ่งแวดล้อม และยั่งยืน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการขนส่งทางรถยนต์ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จะมีส่วนในการบริหารจัดการขนส่ง จึงควรทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการในเบื้องต้น เพื่อจัดให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานข้างต้น

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี แจ้งการเปิดสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เพื่อรองรับความต้องการของประชาชน เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2552 โดยมีนายวิทยาคุณปลื้ม นายกอบจ.ชลบุรี ร่วมกับ นายเสนีย์ จิตตเกษม ผวจ.ชลบุรี และ นายจิรุตน์ วิศาลจิตร ผอ.สนง.ขนส่ง จ.ชลบุรี กระทำพิธีเปิดสถานีขนส่งผู้โดยสาร จ.ชลบุรี ที่บริเวณเลขที่ 23/1 ม.2 ถ.วิบูลย์ธรรมรักษ์ ต.หนองไม้แดง อ.เมือง จ.ชลบุรี เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ 77 พรรษา วันที่ 12 สิงหาคม 2552 ทั้งนี้เนื่องจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (อบจ.ชลบุรี) ได้รับการถ่ายโอนมาดำเนินการประกอบด้วย การบริหารช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสาร การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร จัดระบบการจราจรภายในสถานี การรักษาความสะอาด ภายในสถานี การรักษาความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์ และบริการข้อมูล การเดินทาง การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี จัดให้มีการสุขา บนเนื้อที่ 11 ไร่ 2 งาน 75 วา มีรถโดยสารประจำทางและผ่าน จ.ชลบุรี จำนวน 43 เส้นทาง ทั้งนี้เดิมรถโดยสารจะหยุดจอดตามสถานีที่ต่าง ๆ ก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบ ส่งผลกระทบถึงปัญหาจราจร ปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง จึงทำการก่อสร้างด้วยงบประมาณ 41,000,000 บาท โดยเสร็จตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 แต่ยังไม่ได้เปิดดำเนินการ ปัจจุบันได้ดำเนินการแล้ว และเริ่มให้บริการได้ตั้งแต่วันที่ 12 สิงหาคม 2552 เป็นต้นไป โดยจะมีบริการรถโดยสารประจำทาง ที่จะเข้ารับ-ส่งผู้โดยสาร ประกอบด้วย รถโดยสารประจำทาง หมวด 2 กทม.-ต่างจังหวัด รวม 15 เส้นทาง แยกเป็น เส้นทางรถโดยสารประจำทางที่มีต้นทางหรือปลายทางที่จังหวัดชลบุรี 8 เส้นทาง ได้แก่ สายที่ 36 กรุงเทพ-สัตหีบ สาย 37 กรุงเทพ-ศรีราชา ป.2 สายที่ 38 กรุงเทพ-ชลบุรี(ข) สายที่ 48 กรุงเทพ-พัทยา ป.2 สายที่ 51 กรุงเทพ-บ้านบึง สายที่ 52 กรุงเทพ-กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 สาย 970 กรุงเทพ-แหลมฉบัง และสาย 9904 กรุงเทพ- ชลบุรี (ก) โดยการออกแบบก่อสร้างเป็นอาคารชั้นเดียว หลังคาทรงไทย และชานชาลาจอดรถโดยสาร จำนวน 22 ช่องพร้อมที่จอดรถสะดวกสบาย

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพฤติกรรมด้านการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น เพื่อหาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น ในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ว่ามีพฤติกรรมการใช้บริการอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และนำมาประกอบการพิจารณาจัดบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและความต้องการของผู้ใช้บริการท้องถิ่นอยู่เสมอ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาการให้บริการได้และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น
2. วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้กำหนดให้เขตสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี เป็นตัวแบบในการศึกษา

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วยต่อไปนี้

1.3.2.1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการภายในประเทศหรือท้องถิ่น โดยศึกษาประกอบด้วย ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, ช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่ง, ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง, ผู้ร่วมเดินทาง, สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง, จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, การเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร

1.3.2.2 ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น และหาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
- (2) พฤติกรรมการใช้บริการ – ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ, ช่วงเวลาในการใช้บริการ, ผู้ร่วมเดินทาง, สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการ, จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ, การเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร

2. ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- (1) การประเมินด้านคุณภาพการบริการ - ความน่าเชื่อถือของบริการ, การตอบสนองต่อผู้บริการ, ความมั่นใจในบริการ, การดูแลเอาใจใส่, สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ
- (2) การประเมินด้านการเข้าถึง - รูปแบบการเดินทางมาสถานี, ระยะเวลาในการเดินทาง, ความสะดวกในการเข้าถึง, ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ

(3) การประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย, ความสะอาดของห้องน้ำ, คุณภาพของร้านอาหาร, ความเพียงพอของที่จอดรถ, ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ

(4) การประเมินด้านความปลอดภัย – ระบบรักษาความปลอดภัย, แสงสว่าง, การจัดการจราจร, การรักษาความสะอาด, มาตรการด้านสุขอนามัย

(5) การประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร – ความชัดเจนของป้ายบอกทาง, การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ, ความถูกต้องของข้อมูล, ช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การใช้งานแอปพลิเคชัน

(6) การประเมินด้านการจัดการ – การจัดระเบียบการจราจร, การจัดการความแออัด, การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, การจัดการเรื่องร้องเรียน, การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก

(7) การประเมินความพึงพอใจโดยรวม - ความพึงพอใจต่อการให้บริการ, ความคุ้มค่าของการใช้บริการ, การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ, การกลับมาใช้บริการซ้ำ

(8) การวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา – เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว, เวลาในการเช็คอิน, เวลารอรถโดยสาร, ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร

1.3.2.3 นำข้อมูลที่เก็บได้ทั้งหมดมาสรุป เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสถานีขนส่ง ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่น

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร จากการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการกำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรในการคำนวณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการท้องถิ่นที่มาใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา โดยการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2568

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของสถานีขนส่งในการจัดการและให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพของบริการ การบริหารจัดการพื้นที่และทรัพยากร ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ การวัดประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร มักพิจารณาจากปัจจัย เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการ (Accessibility) ความรวดเร็วและเป็นระบบของกระบวนการ

เดินทาง ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่พักคอย ระบบประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัยของพื้นที่และกระบวนการเดินทาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การเข้าถึง หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการได้ เช่น เวลา สถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น โดยการเข้าไปถึง (Accessibility) ต้องมีระบบการขนส่ง (Transportation) ซึ่งประกอบด้วย เส้นทาง (The way) พาหนะ (The vehicle) สถานี (The terminal) ผู้ประกอบการ (The carrier)

การเชื่อมต่อ หมายถึง การเชื่อมต่อระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ในบริบทของสถานีขนส่ง การเชื่อมต่อคือ การเชื่อมต่อระหว่างจุดสถานีขนส่งผู้โดยสารไปยังชุมชนระหว่างกันได้ โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจากต้นทางไปยังปลายทาง

สถานีขนส่ง (Bus Terminal) หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นสถานที่ที่รัฐจัดให้มีหรือจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้โดยสารโดยสาธารณะประจำทาง ในการศึกษานี้ สถานีขนส่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำทุกอย่างของผู้ใช้บริการท้องถิ่น อาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นอาจสังเกตการกระทำได้หรือไม่ก็ตาม ในการใช้บริการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

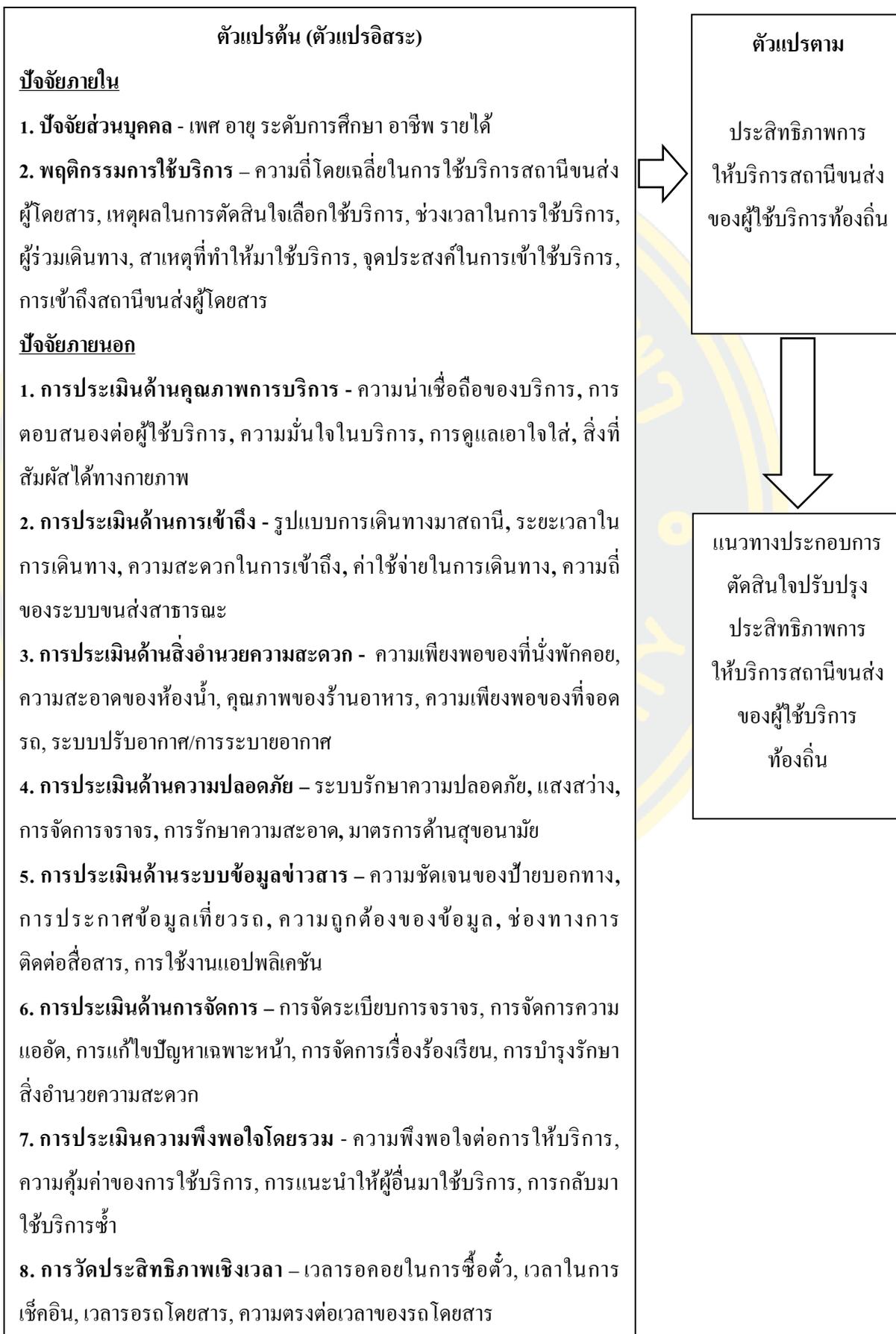
ผู้บริการท้องถิ่น หมายถึง บุคคลทุกสัญชาติที่อาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทย และเดินทางไปยังสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลาย ๆ อย่าง

ชานชาลาสถานีขนส่ง หมายถึง พื้นที่ภายในบริเวณอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ซึ่งใช้เป็นพื้นที่รอคอยสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปกับรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด

ที่จอดรถโดยสาร หมายถึง พื้นที่ส่วนหนึ่งของบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เขตติดต่อกับชานชาลาเป็นสถานที่ที่มีไว้เพื่อเป็นที่จอดรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด

ที่จอดรถผู้มาใช้บริการ หมายถึง พื้นที่ส่วนหนึ่งของบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ที่มีไว้เพื่อจอดรถรับ-ส่งผู้มาใช้บริการสถานีขนส่ง

1.5 กรอบแนวคิด



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น
2. เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจให้ผู้ประกอบการสถานีขนส่ง ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น

1.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

H_0 (สมมติฐานหลัก): ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน

H_1 (สมมติฐานรอง): ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

H_0 (สมมติฐานหลัก): ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน

H_1 (สมมติฐานรอง): ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎี

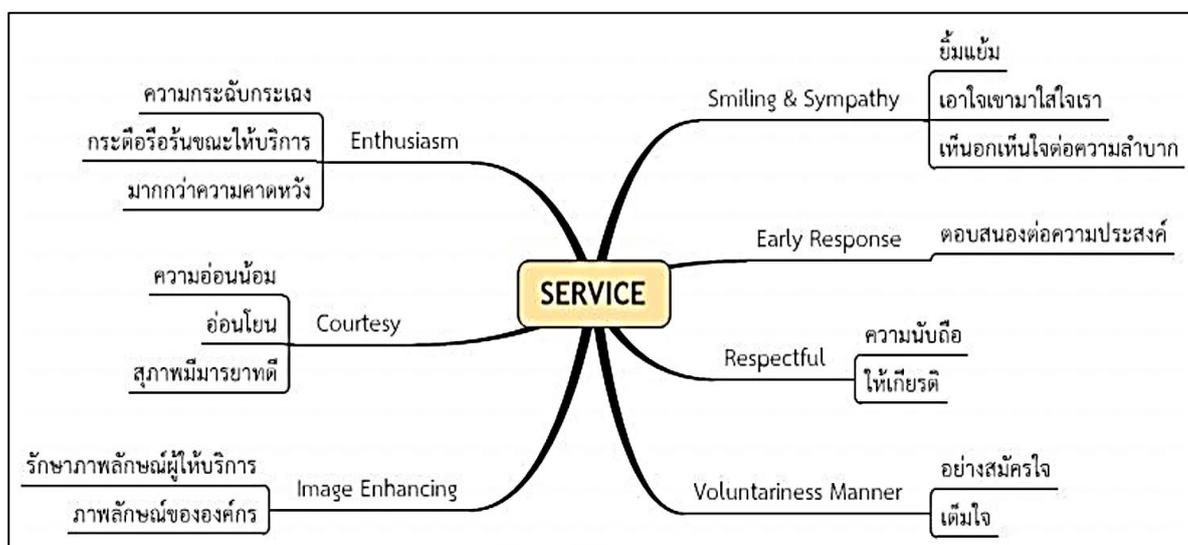
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.3 ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดชลบุรี และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี
- 2.4 ความรู้เกี่ยวกับสถานีขนส่ง และลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ฉัตร สติวรรณ (2562) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “การบริการ” คือ การอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นผลงานที่เกิดจากการกระทำ โดยมีวัตถุประสงค์, สิ่งของ, กระบวนการ เป็นปัจจัยประกอบ การบริการในความหมายของการกระทำ หรือ ผลงาน ยังรวมถึงธุรกิจใภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น สายการบิน โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ภาคอุตสาหกรรมการเงิน การธนาคารที่ให้บริการรับฝากเงินและดำเนินธุรกิจกรรมด้านการเงิน กิจกรรมทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล ธุรกิจรับจัดงานต่าง ๆ (เช่น งานประชุม งานแต่งงาน) สตูดิโอถ่ายภาพ ธุรกิจด้านความงาม เช่น ร้านเสริมสวย เป็นต้น

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (มปป) ได้อธิบายความหมายของคำว่าบริการ ไว้ว่า “การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น” การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ตามภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2-2 ความหมายของ SERVICE (วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, มปป)

จากแนวความคิดความหมายของคำว่า “การบริการ” สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติดูแลเอาใจใส่ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายบริการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคและเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพการให้บริการ” ไว้ว่า **ประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Efficiency)** หมายถึง ความสามารถขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประสิทธิภาพจะพิจารณาจากทั้งคุณภาพของบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และระบบการดำเนินงานที่ช่วยสนับสนุนให้บริการเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่นและมีความพึงพอใจ โดยทั่วไป ประสิทธิภาพการให้บริการสามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลหรือการดำเนินการ
- ความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นันทิยา คชเสนีย์ (2562) ได้ให้ความหมายของ “**ประสิทธิภาพการให้บริการ**” ในบริบทของ **สถานีขนส่ง** ไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของสถานีขนส่งในการจัดการ และให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพของบริการ การบริหารจัดการพื้นที่ และทรัพยากร ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ การวัดประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร มักพิจารณาจากปัจจัย เช่น

- ความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการ (Accessibility)
- ความรวดเร็วและเป็นระบบของกระบวนการเดินทาง
- ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่พักคอย ระบบประชาสัมพันธ์
- ความปลอดภัยของพื้นที่และกระบวนการเดินทาง
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง การลดข้อกีดขวางที่มุ่งหลังทำให้ผู้ที่มีความสามารถหลากหลายสามารถมีการติดต่อหรือการเข้าถึงผลิตภัณฑ์, บริการ, และสิ่งแวดล้อมได้ โดยคนที่มีความสามารถที่หลากหลาย แนวความคิดนี้เป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบและพัฒนา, มีเป้าหมายที่จะให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถใช้งานและได้รับประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านี้ได้ ตั้งแต่ความเข้าถึงทางกายภาพในอาคาร ไปถึงความเข้าถึงดิจิทัลในเว็บไซต์และซอฟต์แวร์

เศรษฐวิสต์ ปรมสิทธิ์ และนราศรี ไวนิช (2559) กล่าวถึงคำว่า “การเข้าถึง” สรุปได้ว่าการเข้าถึง (Access ability) หมายถึงความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลา สถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น โดยการเข้าไปถึง (Accessibility) ต้องมีระบบการขนส่ง (Transportation) ซึ่งประกอบด้วย เส้นทาง (The way) พาหนะ (The vehicle) สถานี (The terminal) ผู้ประกอบการ (The carrier)

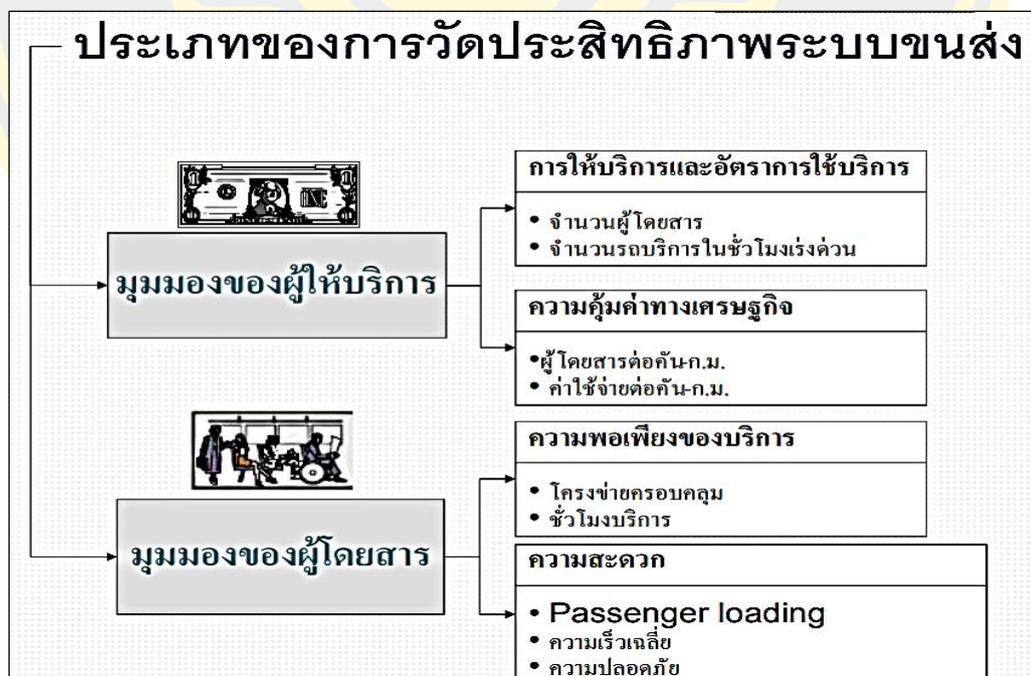
เทิดศักดิ์ ร่องวิริยะพานิช (2567) จากข้อมูลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักวิชาการขนส่ง เรื่อง การวัดประสิทธิภาพระบบการขนส่ง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กำหนดตัวอย่าง**ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง** ตามประเด็นที่สำคัญดังนี้

ประเด็นที่สนใจ	ดัชนีชี้วัด
อัตราการให้บริการ	ผู้โดยสาร/คัน-กม. ผู้โดยสาร/ประชากรในพื้นที่บริการ
การเงิน	รายได้ต่อต้นทุน

ประเด็นที่สนใจ	ดัชนีชี้วัด
	ต้นทุนต่อตัว
ความสามารถเข้าถึงบริการ	สัดส่วนประชากรที่ใช้บริการ
คุณภาพบริการ	ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย
ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ	การจ้างงาน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตารางที่ 2-1 ตัวอย่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง (เท็ดศักดิ์ ร่องวิริยะพานิช, 2567)

จากตารางแสดงตัวอย่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง พบประเด็นที่สนใจด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการ โดยใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ ได้แก่ สัดส่วนประชากรที่ใช้บริการ และประเด็นด้านคุณภาพบริการ โดยใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ ได้แก่ ความตรงต่อเวลาและความปลอดภัยของระบบการขนส่ง ซึ่งได้ให้ความสำคัญของการวัดประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง ดังนี้คือ การประเมินการให้บริการ การวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์และตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผล โดยการวัดประสิทธิภาพระบบขนส่ง มีดังนี้



ภาพที่ 2-1 ประเภทของการวัดประสิทธิภาพระบบการขนส่ง
(เท็ดศักดิ์ ร่องวิริยะพานิช, 2567)

จากภาพแสดงประเภทของการวัดประสิทธิภาพระบบการขนส่ง ในมุมมองของผู้โดยสาร มีดังนี้ (1) ความพอเพียงของบริการ ได้แก่ โครงข่ายครอบคลุม ชั่วโมงบริการ (2) ความสะดวก ได้แก่ Passenger loading ความเร็วเฉลี่ย ความปลอดภัย

โดยการแสดงค่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพระบบการขนส่ง อาจแบ่งได้เป็น

- ตัวเลข เช่น จำนวนผู้โดยสาร
- อัตราส่วน เช่น ค่าใช้จ่ายต่อตัว
- ระดับ เช่น 1 – 5 หรือ A – B ยกตัวอย่างเช่น ระดับบริการ (Level of service: LOS)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ETDA (2563) ได้ให้ความหมายของคำว่า Accessibility ไว้ว่า Accessibility หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึง ในด้านไอทีจะหมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงระบบงาน กล่าวคือ จัดเป็น Non-functional อีกหนึ่งข้อของระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบ หรือเข้าถึงระบบได้ ภายใต้เงื่อนไขที่องค์กรกำหนด

Vuchic (1981) ได้ศึกษาาระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ จากการพิจารณาถึงความ ต้องการของผู้ใช้บริการ และการตอบสนองผู้ให้บริการ ชุมชนและสังคม ตามตารางที่ 2-2 ดังนี้

ผู้โดยสาร	ผู้ให้บริการ	ชุมชน
<ul style="list-style-type: none"> - สามารถหาได้ง่าย - ตรงต่อเวลา - ความเร็ว / ระยะเวลาเดินทาง - ความสะดวกสบาย - ความปลอดภัย - ค่าใช้จ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ให้บริการ - ความเร็ว - ความเชื่อถือได้ - ราคา - ความปลอดภัย - ผลกระทบข้างเคียง - การดึงดูดผู้โดยสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มความสามารถในการเข้าถึง - ลดมลภาวะ - การใช้ที่ดิน - ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 2-2 ข้อกำหนดของระบบขนส่งมวลชน (Vuchic, 1981)

จากตารางแสดงข้อกำหนดของระบบขนส่งมวลชน ในการตอบสนองต่อชุมชนมีความ ต้องการที่จะเพิ่มในด้านความสามารถในการเข้าถึงระบบขนส่งมวลชนนั้นเป็นลำดับแรก โดยจาก ตาราง ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ความสามารถในการเดินทาง (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสถานีขนส่ง หรือสถานที่หยุดรถได้ง่าย รวมทั้งต้องพิจารณาตามสถานะของกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เด็ก คนชรา คนพิการ และผู้ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว

2. **ความตรงต่อเวลา (Punctuality)** ระบบขนส่งต้องมีความตรงต่อเวลา มีตารางกำหนดเวลาที่แน่นอน

3. **เวลาในการเดินทาง (Speed/Travel time)** เวลาในการเดินทางจนถึงปลายทางอย่างสมบูรณ์ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ **เวลาการเข้าถึง** เวลารอคอย เวลาเปลี่ยนถ่ายพาหนะ และเวลาออกเดินทาง เช่น จากระบบโดยสารประจำทางไปยังรถไฟฟ้า

4. **ความสะดวกสบายของยานพาหนะ** ซึ่งหมายถึงมีที่นั่ง มีเครื่องปรับอากาศ มีความสะอาด มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีการบำรุงรักษาที่ดี ทั้งสภาพรถและสถานีผู้โดยสาร และมีสภาพไม่แออัด ปลอดภัยจากรถ

5. **ความปลอดภัย (Safety and Security)** ในแง่ป้องกันอุบัติเหตุ และอาชญากรรม

6. **ค่าใช้จ่าย (User Cost)** ค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งของผู้เดินทาง ราคา ค่าโดยสารขนส่งมีความสำคัญอย่างมากที่สุด นอกจากนี้ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าที่พักอาศัย ค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้าถึงโดยรถยนต์

จากการแสดงข้อกำหนดของระบบขนส่งมวลชน ในการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ทั้ง 6 หัวข้อข้างต้น หัวข้อความสามารถในการเดินทาง ในด้านความสามารถในการเข้าถึงสถานีขนส่ง รวมทั้งหัวข้อเวลาในการเดินทาง ในส่วนเวลาในการเข้าถึงนั้น ถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการตอบสนองของผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

การใช้ระบบขนส่งสาธารณะ

การเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ มีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ

1. การเดินทางเท้า (Walking)

การเดินทางเท้าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับผู้ใช้ระบบขนส่งสาธารณะ ดังนั้นระบบขนส่งสาธารณะจะเป็นที่สนใจก็ต่อเมื่อได้รับการออกแบบผสมผสานกันเพื่อลดระยะเวลาเดินทางเท้าลง นอกจากนั้นยังต้องจัดการให้มีสภาพแวดล้อมที่ชักจูงให้เดิน ได้แก่ มีฟุตบอลให้เดิน มีสะพานลอยคนข้าม จัดระบบทางข้ามที่มีทางม้าลาย มีจังหวะสัญญาณไฟสำหรับคนข้ามถนน มีการปลูกต้นไม้ริมทางเพื่อเป็นร่มเงา เป็นต้น ในต่างประเทศ การเดินวันละ 2-3 กิโลเมตรถือเป็นเรื่องปกติสำหรับคนทั่วไป แต่ถ้าเดินแล้วต้องเหนื่อยเกินไป ก็จะทำให้ผู้ใช้ระบบขนส่งสาธารณะอยากหาทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

2. การเปลี่ยนระบบขนส่ง (Interchange)

ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้โดยสาร ไปกลับ ประกอบด้วย ระบบขนส่งย่อยต้นทาง ระบบขนส่งหลัก และระบบขนส่งย่อยปลายทาง ซึ่งต้องมีการเดินเท้าเพื่อเปลี่ยนระบบหนึ่งไปสู่อีก

ระบบหนึ่ง การออกแบบระบบขนส่งทั้งสองจะต้องสามารถลดระยะทางเดินทางเท้าของผู้ใช้บริการ เพื่อลดการล่าช้าเสียเวลา และไม่เหนื่อย ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

- สร้างสถานีไว้ด้วยกัน จะพบมากในกรณีสถานีขนส่งทางไกลกับสถานีขนส่งกับป้ายหยุดรถเมล์หรือต้นสายรถเมล์ จะพบมากในช่วงปลายทางของการเดินทาง (ในเมือง)

- ใช้ระบบขนส่งที่ผสมผสาน เช่น เตรียมที่จอดรถยนต์ รถจักรยานต์และรถจักรยาน ไว้ที่สถานีขนส่งเพื่อให้เกิดระบบ Park and Ride ซึ่งจะพบมากในช่วงต้นของการเดินทาง (นอกเมือง)

- พัฒนาที่อยู่อาศัยรอบสถานีรถไฟ เพื่อให้เกิดระบบ Walk and Ride

3. การจัดการระบบขนส่ง

- ระบบขนส่งย่อยต้นทาง (Feeder) ก่อนข้างจัดการยากเพราะการตั้งถิ่นฐานของชาวบ้านมักกระจัดกระจาย ออกไปเป็นพื้นที่กว้าง หากเราเลือกใช้วิธีการ Park and Ride หรือ Walk and Ride ก็ไม่จำเป็นต้องจัดการระบบขนส่งนี้ เพียงแต่จัดให้มีที่จอดรถ บางกรณีจะพบรถเมล์เล็ก รถสองแถว หรือ รถของหมู่บ้าน ทำหน้าที่ดังกล่าวโดยไม่มีการจัดการจากรัฐ

- ระบบขนส่งหลัก (Line Haul) ปัจจุบันรถไฟฟ้าทำหน้าที่นี้ อยู่ส่วนหนึ่ง แต่เป็นสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับรถเมล์ การเพิ่มบทบาทรถชานเมืองของรถไฟฟ้าจะทำให้สัดส่วนการเข้าไปทำหน้าที่ระบบขนส่งหลักของผู้โดยสารไปกลับเพิ่มขึ้น

- ระบบขนส่งย่อยปลายทาง (Distributor) เป็นระบบขนส่งสุดท้ายที่จะนำคนสู่จุดหมายปลายทาง ปัจจุบันรถเมล์ซึ่งสามารถเข้าไปใกล้จุดหมายปลายทางได้มาก เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อยู่ทั้งหมด

การเชื่อมต่อ (Connectivity) หมายถึง การเชื่อมต่อระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ในบริบทของสถานีขนส่ง การเชื่อมต่อคือ การเชื่อมต่อระหว่างจุดสถานีขนส่งผู้โดยสารไปยังชุมชนระหว่างกันได้ โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจากต้นทางไปยังปลายทาง

ธีรภัทร เจริญสุข (2560) กล่าวในบทความของ The MATTER หัวข้อเรื่อง Connectivity : การเชื่อมต่อเพื่อคุณค่าชีวิต ไว้ว่า Connectivity ไม่ใช่แค่การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางคมนาคม ถนน รถไฟ หรือรถไฟความเร็วสูง แล้วจะทำให้ชีวิตดีเพียงแค่สร้างเสร็จ แต่ Connectivity หรือการเชื่อมต่อนั้น หมายถึง ความต่อเนื่องในการขนส่งโดยสารทั้งระบบในทุกรูปแบบ เพราะการคมนาคมขนส่งคือการเชื่อมต่อจากจุดต้นทางไปยังจุดปลายทาง นำพาผู้คนและสิ่งของไปยังสถานที่ที่ต้องการ การเชื่อมต่อนี้ ทุกคนย่อมแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายต่อหัวตามเงื่อนไขส่วนที่ตนยอมรับไหว

ยานพาหนะส่วนตัวเป็นรูปแบบการเดินทางที่ตอบสนองความต้องการโดยทั่วไปมากที่สุด เนื่องจากสามารถนำพาคนและข้าวของจากบ้านไปจนถึงจุดหมายได้โดยเดินทางเพียงรูปแบบเดียว แต่เมื่อทุกคนใช้รถยนต์ส่วนตัวรวมถึงรถบรรทุก พื้นที่ผิวการจราจรก็เกิดความแออัด เสี่ยงถูกละเมิดสภาพ และเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การจะแก้ปัญหาทั้งรถติดและอุบัติเหตุ ด้วยระบบขนส่งมวลชน ต้องแข่งขันด้าน Connectivity กับรถยนต์ คิดถึงความสะดวกของผู้เดินทางเป็นประจำ ทำอย่างไรจะให้ระบบขนส่งมวลชนเชื่อมเข้าจากต้นทางสู่ปลายทางโดยมี Connectivity มากที่สุด

1. ศูนย์กลางของระบบขนส่งมวลชนต้องอยู่ใกล้ศูนย์กลางเมือง เพื่อให้สามารถไปถึงเป้าหมายได้ง่ายที่สุด สะดวกที่สุด นี่คือโจทย์ที่รถตู้โดยสารตอบสนองต่อความต้องการของคนเดินทาง การย้ายศูนย์กลางรถโดยสาร รถตู้ รถทัวร์ ออกไปนอกเมืองไกลขึ้นเรื่อย ๆ (เช่น สายใต้ไปสายใต้ใหม่ สายใต้ใหม่กว่า) คือการผลักภาระให้คนใช้ขนส่งสาธารณะเพื่อคนใช้รถส่วนตัว แทนที่รถสาธารณะซึ่งบรรทุกคนจำนวนมาก โดยใช้พื้นที่ถนนน้อยกว่าจะเข้าเมืองได้ กลับต้องเปลี่ยนถ่ายเป็นรถรับจ้างขนาดเล็ก เพิ่มจำนวนรถบนท้องถนน และค่าใช้จ่ายมากขึ้นไปอีก รถยิ่งติดมากขึ้นทั้งที่เดิมและใจกลางเมืองหลายครั้ง การย้ายศูนย์กลางรถโดยสารสาธารณะเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ทางการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มากกว่าเพื่อผลทางการจราจร เพราะนักการเมืองท้องถิ่นหรือนายทุนเสนอที่ดินเปล่าเพื่อทำ บขส. แล้วสร้างอาคารพาณิชย์โดยรอบ หวังทำกำไรจากค่าเช่าเนื่องจากจำนวนคนโดยสารที่ผ่านไปมา แต่ในยุคสมัยใหม่ โมเดลนี้กลับไม่ได้ผลเหมือนในอดีต เพราะจำนวนคนโดยสารที่จะแวะสถานีขนส่งลดลง การเดินทางใช้เวลาสั้นลง และคนมีตัวเลือกมากขึ้นในประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่ ศูนย์กลางคมนาคมยังอยู่ใจกลางเมืองเดิม เพิ่มการเชื่อมต่อโดยระบบรางรถไฟใต้ดิน และถนนทางลอดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็สถานีโตเกียว สถานีไซล สถานีกลางนิวยอร์ก สถานีฟิลาเดลเฟีย สถานีไทเป

2. การเชื่อมต่อกันระหว่างขนส่งต่างรูปแบบ จะเปลี่ยนรถไฟเป็นรถบัส เป็นเรือ เป็นรถแท็กซี่รับจ้าง เป็นเครื่องบิน ต้องมีการเชื่อมถึงกัน โดยเสียเวลาไม่เกิน 10 นาที และสถานีที่รวมควรอยู่ใกล้กัน มีป้ายบอกให้เห็นชัดเจน ตัวอย่างคลาสสิกของความไม่เชื่อมต่อกันนี้คือ บขส. หมอชิตใหม่ BTS/MRT ที่ต้องต่อรถเมล์/รถรับจ้าง จากสถานีรถไฟฟ้า ไป/กลับจาก บขส. ผ่านตลาดนัดจตุจักรที่คึกคักมากมายและรถติด และ 1 กิโลเมตรที่หายไปของ MRT สายสีม่วงต่อสายสีน้ำเงิน อีกตัวอย่างคือ แอร์พอร์ตลิงก์ยุคก่อนปี 2555 ที่ MRT สถานีเพชรบุรี ไม่มีทางเชื่อมสถานีมักกะสัน BTS พญาไท ไม่มีทางเชื่อมสถานีพญาไท ต้องแบกของพะรุงพะรังขึ้นลง หรือถ้านับก่อนนั้นอีกคือรถเมล์สายตรงเข้าสนามบิณสุวรรณภูมิ สาย 55X ไม่ไปจอดอาคารผู้โดยสาร ต้องต่อชัตเติลบั๊สจากศูนย์ขนส่งของสนามบิณ หรือจาก BTS/MRT ไม่มีรถตรงเข้าสนามบิณก่อนจะเปิดรถเมล์ด่วนสาย A1/A2 และรถชัตเติลเชื่อมสองสนามบิณ ในการขนส่งทางเรือของกรุงเทพ เรือด่วน

เจ้าพระยาไม่เชื่อมต่อกับเรือคลองเตยแสนเสบ และรถไฟฟ้าสายสีม่วงสถานีสะพานพระนั่งเกล้าไม่มีท่าเรือเชื่อมเข้ากับท่าเรืออื่น เรื่องการเชื่อมต่อน้อยจุดนี้ จะเห็นได้ว่าต่อได้ มีรถต่อให้ แต่ถ้าเดินทางจริงจะพบกับข้อขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นระหว่างจุดเชื่อมต่อ หรือจุดที่เห็นว่าต่อกันได้นั้นไม่สามารถต่อได้จริง เพราะมีเครื่องกีดขวางหรือไกลเกินไป นักเดินทางมีสัมภาระยิ่งลำบาก คนจึงเลือกทางที่จะสะดวกกว่าเสมอ

การเชื่อมตődังกล่าวนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นการขนส่งรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นพิเศษ ไม่จำเป็นจะต้องเป็นรถไฟความเร็วสูงเสมอไป ขอให้สามารถเข้าถึง และนำพาผู้โดยสารจากต้นทางที่ไกลที่สุดไปสู่ปลายทางที่ไกลที่สุด ด้วยการเปลี่ยนจุดเชื่อมต่อที่น้อยที่สุดและเร็วที่สุด ผู้เดินทางก็จะได้รับประโยชน์และเลือกเดินทางไปรูปแบบนั้น เช่นเดียวกับรถตู้ที่ถึงจะอันตราย แต่ก็ตอบโจทย์การเชื่อมต่อของการสัญจร การแก้ปัญหาควรต้องแข่งที่ความสะดวกในการเชื่อมต่อของทางเลือกอื่น ไม่ใช่เพียงแต่บังคับหรือยกเลิกเท่านั้น ต่อให้มีรถไฟความเร็วสูง แต่รถไฟความเร็วสูงไม่ไปเชื่อมต่อใคร รถไฟความเร็วสูงนั้นก็ไม่มีคนขึ้นและปิดตัวไปเหมือนในช่วงการขาดทุนปี 2006-2010 ของรถไฟความเร็วสูงได้หวั่น

3. ตัวเลือกและราคาที่มีให้หลากหลาย รถไฟความเร็วสูงและรถไฟฟ้าอาจมีราคาแพง แต่ถ้าเพิ่มตัวเลือกเข้าไปในระบบ กลไกตลาดจะหาจุดสมดุลราคา แล้วแบ่งโหลดของผู้ที่สามารถจ่ายในราคานั้นได้ออกมาจากระบบ ความแออัดโดยรวมก็จะลดลงเหมือนเมื่อมีรถไฟฟ้ากรุงเทพ รถเมล์ และท้องถนนรถส่วนตัวก็ผ่อนคลายความหนาแน่นไป

4. การเชื่อมต่อของเวลา ต้องกำหนดตารางเวลาของการเดินทางให้ได้ชัดเจน จากจุดหนึ่งสู่จุดหนึ่ง เช่น สนามบินต่างจังหวัด ไฟลท์ขึ้นลงจัดรถโดยสารเข้าเมืองแบบเพื่อเวลารับกระเป๋า สถานีรถไฟจัดตารางเวลาส่งผู้โดยสารเชื่อมกันเป็นทอดวันระยะไม่เกิน 5-10 นาที กำหนดเวลาเดินทางให้สอดคล้องกับฤดูกาลและเวลาทำงาน รวมถึงเทศกาลที่รู้ล่วงหน้า เพื่อลดความเสี่ยงและลดเวลาที่เสียไปกับการรอให้เหลือน้อยที่สุด

การเพิ่ม Connectivity เหล่านี้ จะเพิ่ม productivity ของสังคมขึ้นมาเอง งานวิจัยตลาดของบริษัทอนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ พบว่าคนกรุงเทพฯหากที่อยู่อาศัยและที่ทำงานอยู่ในแนวสถานีรถไฟฟ้า จะประหยัดเวลาเดินทางเฉลี่ยวันละ 2 ชั่วโมง เท่ากับในหนึ่งปี (ทำงาน 240 วัน) จะได้เวลาดิ้นกลับมาใช้พักผ่อน/พัฒนาตนเอง/ทำงานเสริม ถึงปีละ 20 วัน ถ้าคิดจากฐานประชากรวัยทำงานของกรุงเทพฯ 4 ล้านคน เราจะได้ชั่วโมงทำงาน (manhour) คืนมาให้ประเทศถึง 92 ล้านวัน คิดจากค่าแรงขั้นต่ำมีมูลค่าถึง 27,600 ล้านบาท ไม่รวมผลได้ทางอื่น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

อาภรณ์ รัชไชย (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น (Stimulus) อาจเกิดขึ้นทันทีหรือเกิดขึ้นหลังจากที่ถูกกระตุ้นมาแล้วระยะหนึ่ง พฤติกรรมเกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบประสาท กล้ามเนื้อและฮอร์โมน ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมได้แก่ ยีน (Gene) และสิ่งแวดล้อม การศึกษาพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ Ethology และ Behavioral Ecology”

สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า

Jandaeng, Kosolkittiamporn et al. (2019) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม คือ การกระทำของบุคคลซึ่งจะครอบคลุมเฉพาะสิ่งที่แสดงออก เช่น การพูด การนั่ง การยิ้ม หรือการเคลื่อนไหว เป็นต้น หากแต่กระบวนการทางจิตเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นส่วนบุคคลซึ่งผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น ความคิด อารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ การสัมผัส หรือแม้กระทั่งความฝัน เป็นต้น

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการนั้น รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

จากแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” ได้ว่า เป็นการกระทำที่แสดงออกและตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่กระตุ้นในทันทีหรือภายหลังถูกกระตุ้นระยะหนึ่ง โดยสามารถแสดงออกได้ทางกล้ามเนื้อ การมองเห็น การพูด การนั่ง การยิ้ม ความคิด อารมณ์ การรับรู้ การสัมผัสได้ต่อสิ่งเร้ากระตุ้น ความรู้สึกทั้งชอบไม่ชอบ พอใจไม่พอใจ เป็นต้น

2.3 ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดชลบุรี และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

2.3.1 ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

รู้จักชลบุรี (2567) ได้บอกเกี่ยวกับจังหวัดชลบุรี หรือ "เมืองชล" เป็นจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออกที่มีความสำคัญทั้งในด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ชลบุรีมีประวัติย้อนไปถึงยุคทวารวดี มีอารยธรรมและความเจริญรุ่งเรืองมายาวนาน ปัจจุบันเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลยอดนิยม เช่น หาดบางแสน พัทยา และเกาะสีชัง

ชลบุรีมีชายฝั่งทะเลยาว 160 กิโลเมตร ทำให้มีอากาศเย็นสบายตลอดปี พื้นที่มีทั้งภูเขาและที่ราบลอนคลื่น ส่งผลให้บางพื้นที่มีฝนตกชุก นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เมืองนี้เคยเป็นที่พักพิงและตากอากาศของพระมหากษัตริย์ โดยเฉพาะเกาะสีชังในรัชสมัยรัชกาลที่ 5

ด้วยทำเลที่เหมาะสม ชลบุรีเคยเป็นเมืองท่าค้าขายสำคัญในอดีต มีชาวจีนอพยพมาตั้งถิ่นฐานเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันยังเป็นเมืองเศรษฐกิจหลักของภาคตะวันออก โดยมีท่าเรือแหลมฉบัง โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และการท่องเที่ยวที่เติบโตต่อเนื่อง

ประชากรของจังหวัด ณ ปี 2561 มีประมาณ 1.5 ล้านคน ซึ่งมีทั้งคนท้องถิ่นดั้งเดิมและผู้ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรม คนพื้นถิ่นมักประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับทะเล เกษตรกรรม และปศุสัตว์ มีนิสัยเรียบง่าย ขยัน และเป็นมิตร แม้สังคมจะเปลี่ยนแปลงแต่ชาวชลบุรีก็ยังรักษาขนบธรรมเนียมเดิมไว้ เช่น งานวันไหล งานวิ่งควาย และประเพณีท้องถิ่นอื่นๆ

ชาวชลบุรีนับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มีชาวคริสต์ อิสลาม และผู้ที่นับถือความเชื่อผสมผสาน โดยเฉพาะวัฒนธรรมจีน เช่น เทศกาลกินเจ การสักการะเจ้าแม่สามमुख ฯลฯ ซึ่งบ่งบอกถึงการหลอมรวมทางวัฒนธรรม

ชลบุรีเป็นชุมชนจีนที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก คนจีนเชื้อสายแต้จิ๋วมีบทบาทสำคัญในหลายด้าน เช่น การค้า อุตสาหกรรม และประมง ส่วนชาวลาวและมุสลิมที่อพยพมาก็มีอาชีพเฉพาะและรักษาขนบธรรมเนียมของตนไว้เช่นกัน

พื้นที่จังหวัดมีประมาณ 4,363 ตร.กม. คิดเป็น 0.85% ของพื้นที่ประเทศไทย ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงของกรุงเทพฯ มีระยะทางเพียง 79–81 กม. ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที โดยมีเส้นทางหลักคือ ถนนบางนา-ตราด และมอเตอร์เวย์หมายเลข 7

ด้วยศักยภาพรอบด้าน ชลบุรีจึงได้รับการขนานนามว่าเป็น “เพชรน้ำเอกแห่งบูรพาทิศ” ที่พร้อมเปิดสู่การพัฒนาและเชื่อมต่อกับสังคมโลกอย่างมั่นคง

เขตการปกครองจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น

- 11 อำเภอ ได้แก่
 1. เมืองชลบุรี
 2. พนัสนิคม
 3. พานทอง
 4. บ้านบึง
 5. ศรีราชา
 6. เกษะจันทร์
 7. บ่อทอง
 8. หนองใหญ่
 9. บางละมุง

10. สัตหีบ

11. เกาะสีชัง

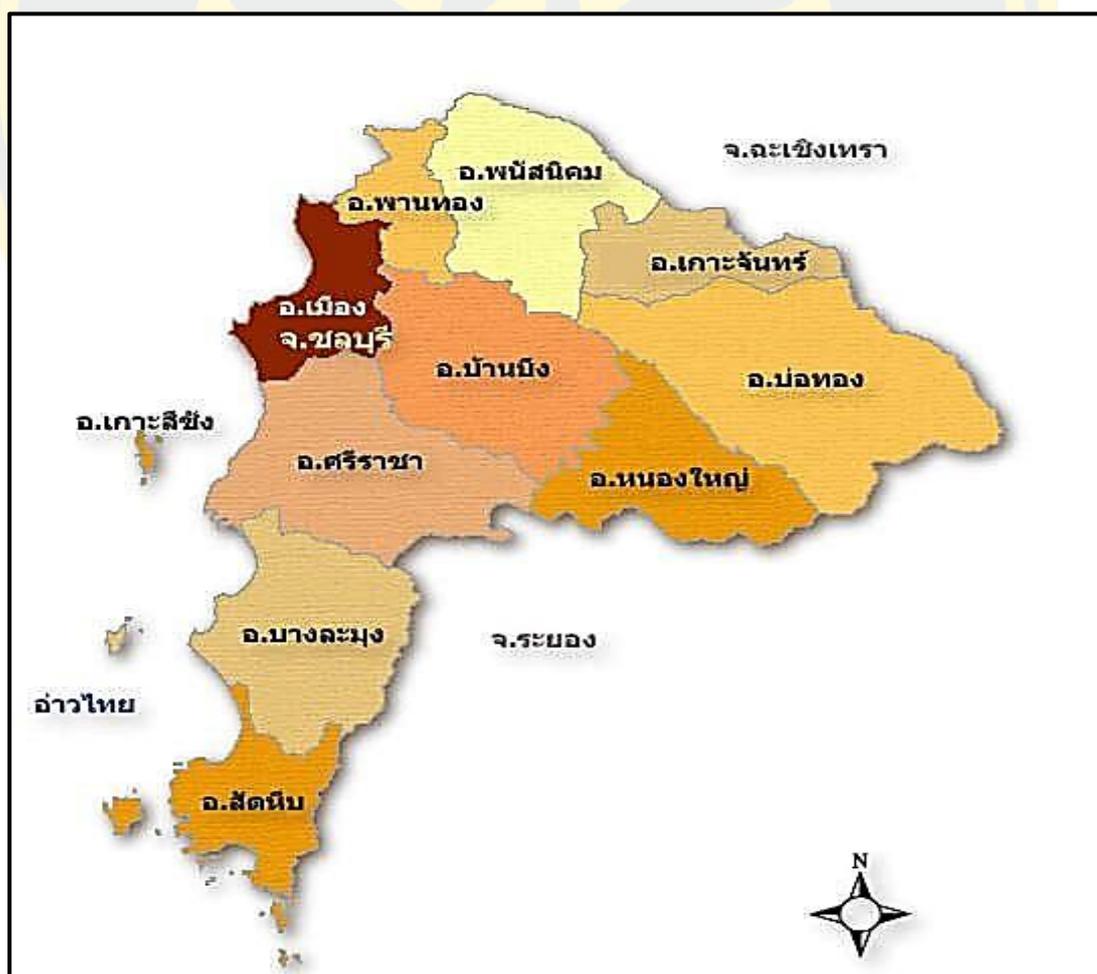
รวมทั้งสิ้น 92 ตำบล และ 687 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- เทศบาลนคร 2 แห่ง: แหลมฉบัง, เจ้าพระยาสุรศักดิ์
- เทศบาลเมือง 10 แห่ง
- เทศบาลตำบล 35 แห่ง
- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 50 แห่ง

มีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง คือ

- เมืองพัทยา ซึ่งแยกจากการปกครองของอำเภอบางละมุง เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติที่เติบโตอย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 2-3 เขตการปกครอง จังหวัดชลบุรี (รู้จักชลบุรี, 2567)

ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีภูมิประเทศหลากหลายถึง 5 แบบ ได้แก่

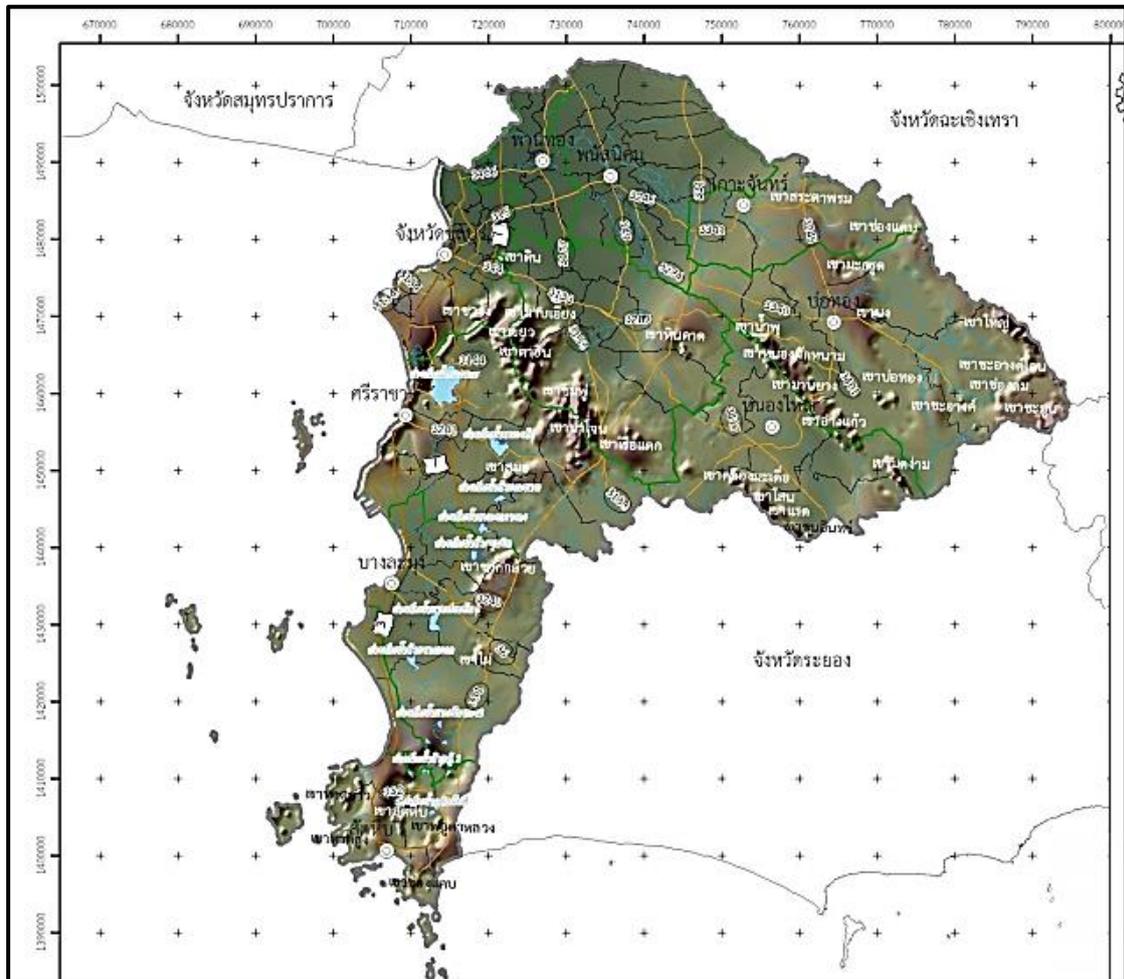
1. ที่ราบลูกคลื่นและเนินเขา – พบทางตะวันออก เช่น บ้านบึง พนัสนิคม ไร่ปลวกม้น ลำปะหลัง
2. ที่ราบชายฝั่งทะเล – ตั้งแต่ปากแม่น้ำบางปะกงถึงสัตหีบ เป็นที่ราบแคบริมทะเล
3. ที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง – มีคลองหลวงไหลผ่านหลายอำเภอ สร้างพื้นที่เกษตรจาก ตะกอนดิน
4. พื้นที่สูงชันและภูเขา – พบในเขตเมืองฯ ศรีราชา ฯลฯ เป็นต้นน้ำอ่างเก็บน้ำบางพระ
5. หมู่เกาะในทะเล – มีเกาะน้อยใหญ่มากกว่า 46 เกาะ เช่น เกาะสีชัง เกาะล้าน เกาะขาม ฯลฯ ทำหน้าที่ป้องกันคลื่นลม และเป็นแหล่งอนุบาลเต่าทะเล

ด้วยชายฝั่งทะเลยาว 160 กิโลเมตร ชลบุรีจึงเหมาะแก่การตั้งท่าเรือ เช่น ท่าเรือแหลมฉบัง และท่าเรือรบสัตหีบ พร้อมมีแหล่งท่องเที่ยวชายหาดหลากหลาย

ภูมิอากาศของชลบุรี เป็นแบบมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น 3 ฤดู

1. ฤดูร้อน (มี.ค.–พ.ค.) – อากาศอบอ้าวแต่ไม่ร้อนจัด
2. ฤดูฝน (ส.ค.–ต.ค.) – ฝนตกหนัก โดยเฉพาะเขตป่าเขา
3. ฤดูหนาว (พ.ย.–ก.พ.) – อากาศเย็นสบาย ท้องฟ้าปลอดโปร่ง เหมาะแก่การท่องเที่ยว แต่ค่อนข้างแห้งแล้งสำหรับเกษตรกรรม

ภูมิประเทศและภูมิอากาศที่หลากหลายเหล่านี้ส่งเสริมให้ชลบุรีสามารถพัฒนาในด้าน เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การค้า การท่องเที่ยว และการคมนาคมได้อย่างต่อเนื่องและมี ประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2-4 สภาพทางกายภาพ จังหวัดชลบุรี (รัฐจักชลบุรี, 2567)

การคมนาคมจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีระบบคมนาคมที่ดีและครอบคลุม ทั้งทางบก น้ำ อากาศ และทางท่อ โดยมีรายละเอียดสำคัญดังนี้:

1. การขนส่งทางอากาศ

- มีสนามบิน 2 แห่ง:
 - สนามฝึกบินบางพระ (อ.ศรีราชา) สำหรับฝึกบิน ไม่เปิดใช้เพื่อการพาณิชย์
 - สนามบินอู่ตะเภา รองรับทั้งพลเรือนและทหาร

2. การขนส่งทางน้ำ

- ชายฝั่งทะเลยาวหลายร้อยกิโลเมตร
- มีท่าเรือประมง, ท่าเรือสินค้าเอกชน, และท่าเรือพาณิชย์ เช่น ท่าเรือแหลมฉบัง
- รองรับการขนส่งทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3. การขนส่งทางรถไฟ

- ใช้เส้นทาง สายตะวันออก จากกรุงเทพฯ ผ่านฉะเชิงเทรา ถึงศรีราชา
- รองรับการขนส่งสินค้าจากท่าเรือสัตหีบ แหลมฉบัง และมาบตาพุด

4. การขนส่งทางถนน (ทางบก)

- ระบบหลักของจังหวัด อยู่ภายใต้การดูแลของกรมทางหลวง
- ถนนรวมระยะทาง 745.497 กม., หากนับแบบ 2 ช่องจราจรรวม 1,191.408 กม.

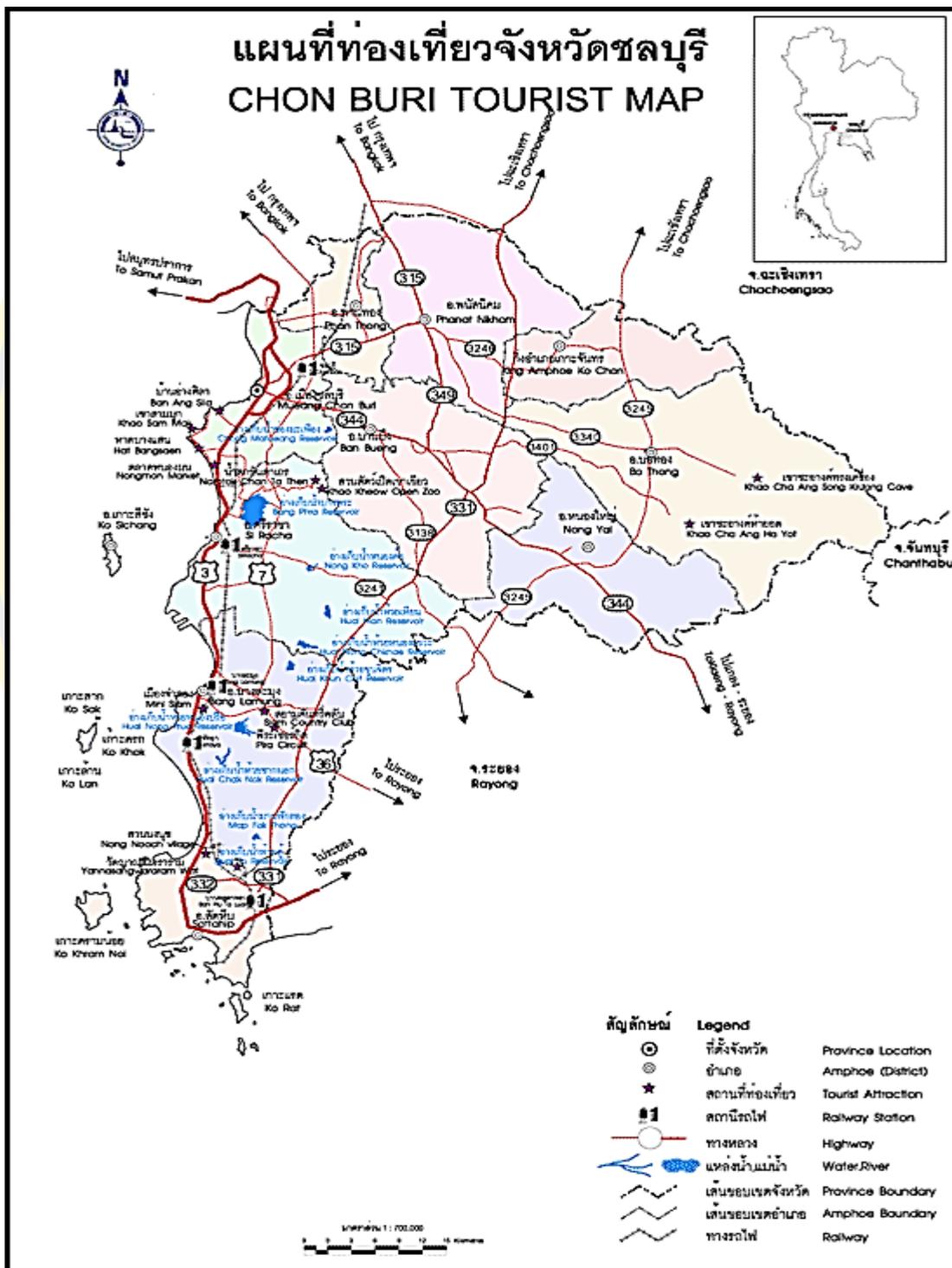
ระยะทางจากอ.เมืองชลบุรีไปยังอำเภออื่น:

- บ้านบึง: 10.03 กม.
- พนัสนิคม: 26.28 กม.
- ศรีราชา: 23.98 กม.
- พานทอง: 23.48 กม.
- บางละมุง: 47.25 กม.
- เกาสีซัง: 24.05 กม.
- เกาสันทร: 49.65 กม.
- หนองใหญ่: 53.45 กม.
- บ่อทอง: 59.16 กม.
- สัตหีบ: 85.85 กม.

ระยะทางจากชลบุรีไปจังหวัดใกล้เคียง:

- ฉะเชิงเทรา: 43 กม.
- สมุทรปราการ: 64 กม.

- ระยะของ: 98 กม.
- จันทบุรี: 164 กม.
- ตราด: 234 กม.



ภาพที่ 2-5 แสดงแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี (รู้จักชลบุรี, 2567)

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2552 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 23/1 หมู่ 2 ถนนวิบูลย์ธรรมรักษ์ ต.หนองไม้แดง อ.เมือง จ.ชลบุรี บนพื้นที่ 11 ไร่ 2 งาน 75 ตารางวา เพื่อรองรับการเดินทางของประชาชน และแก้ปัญหาการจราจรโดยสารไม่เป็นระเบียบในอดีต ซึ่งเคยส่งผลกระทบต่อการจราจรและสิ่งแวดล้อม

สถานีแห่งนี้เป็นอาคารชั้นเดียว หลังคาทรงไทย มีขนาดอาคาร 22 ช่อง และที่จอดรถเพียงพอก่อสร้างด้วยงบประมาณ 41 ล้านบาท (แล้วเสร็จตั้งแต่ พ.ศ. 2546 แต่เริ่มเปิดใช้จริงปี 2552) ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (อบจ.) รับผิดชอบทั้งการบริหารจัดการภายใน และดูแลการติดตั้งโฆษณา

ปัจจุบันมีรถโดยสารประจำทางผ่านทั้งหมด 43 เส้นทาง โดยในหมวด 2 (กทม.-ต่างจังหวัด) มีทั้งหมด 15 เส้นทาง และมี 8 เส้นทางที่ต้นทางหรือปลายทางอยู่ใน จ.ชลบุรี ได้แก่:

1. สาย 36 กรุงเทพ-สัตหีบ
2. สาย 37 กรุงเทพ-ศรีราชา ป.2
3. สาย 38 กรุงเทพ-ชลบุรี (ข)
4. สาย 48 กรุงเทพ-พัทยา ป.2
5. สาย 51 กรุงเทพ-บ้านบึง
6. สาย 52 กรุงเทพ-กองบัญชาการช่วยรบที่ 1
7. สาย 970 กรุงเทพ-แหลมฉบัง
8. สาย 9904 กรุงเทพ-ชลบุรี (ก)

2.4 ความรู้เกี่ยวกับสถานีขนส่ง และลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร

2.4.1 ความรู้เกี่ยวกับสถานีขนส่ง มีดังนี้

พระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 กำหนดเรื่อง "สถานีขนส่ง" ไว้ในหมวดที่ 9 ดังนี้ (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

- **มาตรา 114** แบ่งประเภทสถานีขนส่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
 1. สถานีขนส่งผู้โดยสาร
 2. สถานีขนส่งสัตว์และ/หรือสิ่งของ
 ลักษณะของสถานีให้เป็นไปตามกฎกระทรวง
- **มาตรา 115** กำหนดให้กรมการขนส่งทางบกมีอำนาจจัดตั้งสถานีขนส่ง โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง สามารถดำเนินการเองหรือมอบให้

รัฐวิสาหกิจหรือองค์การของรัฐดำเนินการก็ได้ ผู้ใดต้องการตั้งสถานีขนส่งต้องขออนุญาต
จากนายทะเบียนกลางตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

- **มาตรา 116** ให้อธิบดีมีอำนาจกำกับดูแลการดำเนินงานสถานีขนส่ง และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่
ประจำสถานีเพื่อควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย

บทบาทของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

สถานีขนส่งอยู่ภายใต้การดูแลของกรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่หลักดังนี้:

1. ควบคุมดูแลผู้ประกอบการขนส่งให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ใบอนุญาต และจัดการเดินรถอย่าง
มีระเบียบ
2. กำกับดูแลผู้ประกอบการ เช่น พนักงานขับรถ และพนักงานบริการให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้อง
สุภาพ และปลอดภัย
3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในพื้นที่จอดรถโดยสาร
4. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของพื้นที่ท้องถิ่น
5. ส่งเสริมความเป็นระเบียบของท้องถิ่นด้านการขนส่ง สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อม

การประเมินคุณภาพสถานีขนส่งมีหลายช่องทาง เช่น ก่อแสดงความคิดเห็น ลิงก์แบบฟอร์ม
ออนไลน์ และ QR Code บริเวณสถานี โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้โดยสารในการให้ข้อมูล
เพื่อพัฒนาบริการให้มีคุณภาพรองรับประชาคมอาเซียนในทุกมิติ

2.4.2 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร มีดังนี้

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กำหนดประเภทของ **รถโดยสาร** ไว้ 4 ประเภท ดังนี้:

1. **รถโดยสารประจำทาง** – ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่กำหนด
2. **รถโดยสารไม่ประจำทาง** – ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง
3. **รถโดยสารส่วนบุคคล** – ใช้ในธุรกิจหรือกิจการของตนเอง บรรทุกผู้โดยสารได้ตั้งแต่ 12 ที่
นั่งขึ้นไป และน้ำหนักรถเกิน 2,200 กิโลกรัม
4. **รถขนาดเล็ก** – ใช้ขนส่งผู้โดยสารหรือสิ่งของเพื่อสินจ้าง ด้วยรถที่มีน้ำหนักบรรทุกรวมไม่
เกิน 4,000 กิโลกรัม

มาตรฐานลักษณะรถโดยสาร

ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) แบ่งออกเป็น 7 มาตรฐาน ดังนี้:

1. มาตรฐาน 1: รถปรับอากาศพิเศษ

2. มาตรฐาน 2: รถปรับอากาศ (เช่น มาตรฐาน 2 ข 1222 – มีที่นั่งเกิน 30 ที่นั่ง ไม่มีห้องสุขา ไม่มีที่เตรียมอาหาร)
3. มาตรฐาน 3: รถไม่มีเครื่องปรับอากาศ
4. มาตรฐาน 4: รถสองชั้น
5. มาตรฐาน 5: รถพ่วง
6. มาตรฐาน 6: รถกึ่งพ่วง
7. มาตรฐาน 7: รถโดยสารเฉพาะกิจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารควรเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องอยู่ใน 4 ประเภทหลัก และมีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐาน 7 ประการที่กฎกระทรวงกำหนด เพื่อความปลอดภัยและความเป็นระเบียบในการให้บริการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิณวิชญ์ เรืองจำ (2560) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย) – บางแสน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการ (2) เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับทัศนคติในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการจำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน เช่น t-test, F-test, Chi-square ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20–29 ปี โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า เลือกใช้รถตู้เพราะความสะดวก จุดประสงค์หลักคือการเดินทางกลับบ้าน ช่วงเวลาใช้บริการมากที่สุดคือ 16.00–18.59 น. ใช้เวลาประมาณ 16–30 นาที ใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน ค่าใช้จ่าย 1–250 บาท/เดือน และมีความตั้งใจใช้บริการต่อไป (3) ทัศนคติของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับไม่ดี (4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (5) อย่างไรก็ตาม พบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านค่าใช้จ่ายและช่วงเวลาเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้คือ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะในด้านค่าใช้จ่ายและช่วงเวลาเดินทาง แม้ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการจะไม่ส่งผลต่อทัศนคติมากนัก แต่ประสบการณ์และปัจจัยการใช้บริการจริงมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ

ประกาศ อุ่นอินทร และ ปรียาณัฐ เอื้อยศิริเมธ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง (2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.81 ในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ Pearson Chi-square ผลการศึกษามีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุ 20–29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท (2) พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า เหตุผลหลักในการเลือกใช้รถโดยสารคือ “อัตราค่าโดยสาร” จุดประสงค์หลักของการเดินทางคือไปทำงาน ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 9.00–14.59 น. ใช้บริการ 2–3 ครั้ง/สัปดาห์ และใช้เวลานั่งรถแต่ละครั้งประมาณ 5–10 นาที (3) ความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้าน “จำนวนรถที่ออกให้บริการ” ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยทั้งเพศชายและหญิงในช่วงอายุ 20–35 ปีมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน (4) ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมรถโดยสารของประชาชนส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอัตราค่าโดยสารและความถี่ของรถที่ให้บริการ ขณะเดียวกันความพึงพอใจต่อการให้บริการก็มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้งานจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขนส่งสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ฉกร อินทร์พุง และคณะ (2559) ทำการศึกษาในหัวข้อ “โครงการประเมินความสามารถในการเข้าถึงสถานีรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเพื่อสนับสนุนการพัฒนากระบวนกรางในเขตเมือง” โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ (1) ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสารบริเวณสถานี (2) ประยุกต์ใช้ระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (ITS) เพื่อสำรวจข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสาร (3) เสนอแนะแนวทางในการออกแบบสถานีในขั้นตอนการวางแผน ผลการศึกษาพบว่าบริเวณสถานีเปลี่ยนสายมีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งทำให้เกิดความแออัดและความเร่งรีบในการเปลี่ยนขบวนรถไฟ โดยคณะผู้วิจัยใช้เทคนิคการแบ่งกลุ่มผู้โดยสารด้วยวิธี C-mean clustering โดยอิงจาก “ความเร็วในการเดินทาง” เป็นค่าคุณลักษณะ ได้ผลลัพธ์แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ (1) กลุ่ม 1: เวลาเฉลี่ย 8.346 วินาที, ความเร็ว 57.719 เมตร/นาที (2) กลุ่ม 2: เวลาเฉลี่ย 7.017 วินาที, ความเร็ว 68.434 เมตร/นาที (3) กลุ่ม 3: เวลาเฉลี่ย 6.032 วินาที, ความเร็ว 79.695 เมตร/นาที

ในการวิเคราะห์ระดับการให้บริการของพื้นที่เดินเท้า ได้ใช้ข้อมูลจากสถานีรถไฟฟ้าที่ทางเดินกว้าง 6 เมตร ยาว 10 เมตร โดยเก็บข้อมูลในช่วงเวลา 15 นาที มีจำนวนคนผ่านทางเดิน 840 คน คิดเป็น อัตราการไหล 2.8 คน/นาที/ฟุต ซึ่งอยู่ในระดับการให้บริการ ระดับ A สะท้อนถึงความสามารถในการรองรับปริมาณคนเดินเท้าได้ดี สรุปได้ว่างานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนและ ออกแบบสถานีรถไฟฟ้าให้สามารถรองรับพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยเฉพาะการใช้ข้อมูลจริงร่วมกับระบบ ITS และการวิเคราะห์การจราจรของคนเดินเท้าเพื่อ ประเมินระดับการให้บริการอย่างแม่นยำ ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนสถานีหรือปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

บุษบง พาณิชผล (2555) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรลลิงค์ (กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (2) เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยในการศึกษานี้ ใช้หลักการวิเคราะห์ 7 ปัจจัยการตลาด ได้แก่ ผลិតภัณฑ์, ราคา, สถานที่, การส่งเสริมการตลาด, ลักษณะทางกายภาพ, การ บริการของพนักงาน และกระบวนการให้บริการ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น (1) ปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) ปัจจัยพฤติกรรมส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการทั่วไปจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม 3 ชุดเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.912 ผลการศึกษามีดังนี้ (1) โดยรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัย ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ “กระบวนการให้บริการ” รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์, ราคา, สถานที่, การส่งเสริมการตลาด, ลักษณะทางกายภาพ และการให้บริการของพนักงาน (3) เมื่อนำข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรม พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความพึงพอใจด้านกายภาพที่มีความแตกต่าง โดยมีค่า P-value = 0.048 สรุปได้ว่างานวิจัยนี้ เสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการของแอร์ พอร์ทเรลลิงค์ ทั้งในด้านการจัดการและวิศวกรรม โดยเน้นว่าการออกแบบกระบวนการบริการที่มี ประสิทธิภาพเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการ

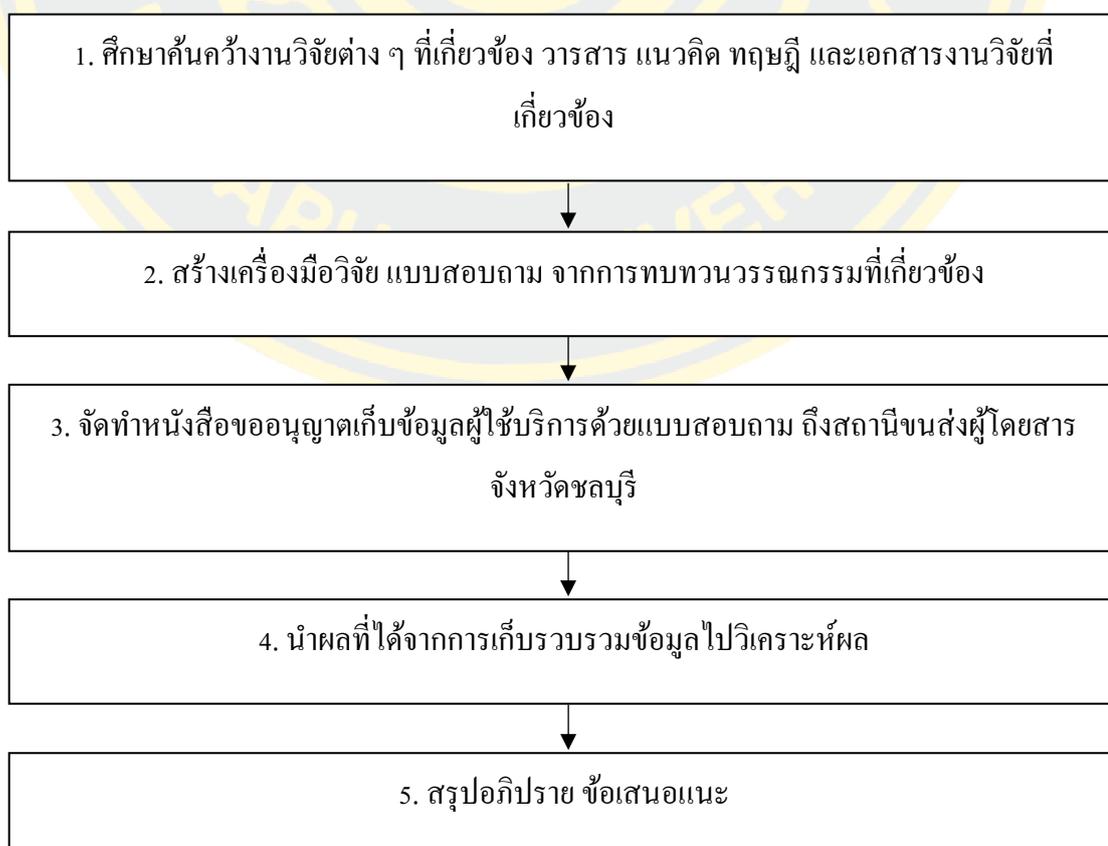
บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อ พฤติกรรมการใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงตรวจสอบ (Investigative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกระบวนการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและการเก็บข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในวิจัย
- 3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การจัดเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย



3.1 ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการท้องถิ่นที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดย การศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการ ภายในประเทศหรือท้องถิ่น และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการ ภายในประเทศหรือท้องถิ่น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากสื่อที่ เกี่ยวข้อง ด้วยการค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ทางระบบ On-line และ Internet

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยว (ผู้เยี่ยมชม) จังหวัดชลบุรี โดยอาศัย จากสถิติท่องเที่ยว ปี 2566 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2566) รายงานว่าจำนวนนักท่องเที่ยว (ผู้เยี่ยมชม) จังหวัดชลบุรี เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 1,887,642 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการท้องถิ่นที่มาใช้ บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสามารถคำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างได้ดังนี้

จากสูตร	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
โดยที่	n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N = จำนวนประชากรทั้งหมด
	e = ค่าความคลาดเคลื่อนได้ 5% (0.05)
แทนค่า	$n = \frac{1,887,642}{1 + (1,887,642 (0.05)^2)}$
	$n = \frac{1,887,642}{4,720.11}$
	$n = 399.91$ คน

จากสูตร สามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำได้ 399.91 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยทำการเลือก ผู้ใช้บริการท้องถิ่นที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2568

3.3 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการท้องถิ่นที่มาใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดย กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารของผู้ใช้บริการภายในประเทศหรือท้องถิ่น และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารของผู้ใช้บริการภายในประเทศหรือท้องถิ่น ทั้งปัจจัยปัจจัยด้านประสิทธิภาพการเข้าถึง สถานีขนส่งผู้โดยสาร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการเชื่อมสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดย แบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบตามตัวแปรที่ศึกษาและรายละเอียดอื่นๆ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสเกลในการวัด คือ

- เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การวัดเป็นแบบสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
- อายุ รายได้ การวัดเป็นแบบสเกลอันตรภาค (Interval Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, ช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่ง, ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง, ผู้ร่วมเดินทาง, สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการ สถานีขนส่ง, จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, การเข้าถึงสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้กำหนดสเกลในการวัดแตกต่างกัน คือ

- เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ร่วมเดินทาง สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีขนส่ง จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร การเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร สเกลในการวัดเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
- ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, ช่วงเวลาในการใช้ บริการสถานีขนส่ง, ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง การวัดเป็นแบบสเกล อันตรภาค (Interval Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ซึ่งใช้ทฤษฎีประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของบริการ, การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ, ความมั่นใจในบริการ, การดูแลเอาใจใส่, สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility) ประกอบด้วย รูปแบบการเดินทางมาสถานี, ระยะเวลาในการเดินทาง, ความสะดวกในการเข้าถึง, ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ประกอบด้วย ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย, ความสะอาดของห้องน้ำ, คุณภาพของร้านอาหาร, ความเพียงพอของที่จอดรถ, ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วย ระบบรักษาความปลอดภัย, แสงสว่าง, การจัดการจราจร, การรักษาความสะอาด, มาตรการด้านสุขอนามัย ด้านการประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (Information) ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายบอกทาง, การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ, ความถูกต้องของข้อมูล, ช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การใช้งานแอปพลิเคชัน ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) ประกอบด้วย การจัดระเบียบการจราจร, การจัดการความแออัด, การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, การจัดการเรื่องร้องเรียน, การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ, ความคุ้มค่าของการใช้บริการ, การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ, การกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) ประกอบด้วย เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว, เวลาในการเช็คอิน, เวลารอดโดยสาร, ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

การสร้างเครื่องมือเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของคำนิยามของผู้ใช้บริการท้องถิ่นและวิธีวัดพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่น โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารและหนังสือ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด
4. นำแบบสอบถามที่ร่างเสนอแนะกรมการควบคุมงานวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว วิจารณ์ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง และความครอบคลุมของเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบเชิงเนื้อหา และหาราคาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of objective congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

6. ผู้วิจัยนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณา ตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยประเมินคะแนน 3 ระดับ

ให้คะแนน +1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha Coefficient : α) ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 การประเมินค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	แปลความหมาย
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

7. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความจริงทุกข้อ รวมถึงข้อคำถามมีความเที่ยงตรงทางสถิติ

วิธีการทดสอบ คือ การนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient : α) ของข้อคำถาม

8. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยหลักจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย และกำหนดแนวคิดในการวิจัยให้สอดคล้องกับงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ชุด

- ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และจัดการให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) จุดเด่นสถานี 2) ปัญหาที่พบ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 4) บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ

ผู้วิจัยนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณา ตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยประเมินคะแนน 3 ระดับ

ให้คะแนน +1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

เมื่อได้แบบสอบถาม หลังจากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขและเลือกเฉพาะข้อความที่มีความเที่ยงตรง และนำไปสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจริง

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับกลุ่มผู้ให้บริการที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อแต่ละตอนของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และแต่ละคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การจัดกรรมวิธีทางข้อมูล แบ่งตามลักษณะการปฏิบัติ คือ การตรวจสอบข้อมูล การจัดหมวดหมู่ข้อมูล การลงรหัสข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดไปสร้างคู่มือลงรหัส และนำข้อมูลลงรหัสแล้วนั้น ไปวิเคราะห์โดยวิธีการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistic package for social sciences) และผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับแนวคิดการศึกษา โดยวิธีการสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น การแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ และอภิปรายการพรรณนาความ (Descriptive) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบตามตัวแปรที่ศึกษาและรายละเอียดอื่นๆ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสเกลในการวัด คือ

- เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การวัดเป็นแบบสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์หาความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่ามัธยฐาน

- อายุ รายได้ การวัดเป็นแบบสเกลอันดับ (Interval Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์หาความถี่ เปอร์เซ็นต์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, ช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่ง, ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง, ผู้ร่วมเดินทาง, สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง, จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, การเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้กำหนดสเกลในการวัดแตกต่างกัน คือ

- เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ร่วมเดินทาง สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้บริการสถานีขนส่ง จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร การเข้าถึง

สถานีขนส่งผู้โดยสาร สเกลในการวัดเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์ หาคความถี่ เปอร์เซ็นต์

- ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร, ช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่ง, ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง การวัดเป็นแบบสเกลอันตรภาค (Interval Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์ หาคความถี่ เปอร์เซ็นต์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ซึ่งใช้ทฤษฎีประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของบริการ, การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ, ความมั่นใจในบริการ, การดูแลเอาใจใส่, สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility) ประกอบด้วย รูปแบบการเดินทางมาสถานี, ระยะเวลาในการเดินทาง, ความสะดวกในการเข้าถึง, ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ประกอบด้วย ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย, ความสะอาดของห้องน้ำ, คุณภาพของร้านอาหาร, ความเพียงพอของที่จอดรถ, ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วย ระบบรักษาความปลอดภัย, แสงสว่าง, การจัดการจราจร, การรักษาความสะอาด, มาตรการด้านสุขอนามัย ด้านการประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (Information) ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายบอกทาง, การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ, ความถูกต้องของข้อมูล, ช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การใช้งานแอปพลิเคชัน ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) ประกอบด้วย การจัดระเบียบการจราจร, การจัดการความแออัด, การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, การจัดการเรื่องร้องเรียน, การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ, ความคุ้มค่าของการใช้บริการ, การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ, การกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) ประกอบด้วย เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว, เวลาในการเช็คอิน, เวลารอดโดยสาร, ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลอันดับ (Ordinal Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์ หาคความถี่ เปอร์เซ็นต์

เกณฑ์การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

- | | | |
|----------------------|---------|------------------------|
| ประสิทธิภาพมากที่สุด | หมายถึง | ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 |
| ประสิทธิภาพมาก | หมายถึง | ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 |
| ประสิทธิภาพปานกลาง | หมายถึง | ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 |

ประสิทธิภาพน้อย หมายถึง ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 4

ประสิทธิภาพน้อยที่สุด หมายถึง ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 5

จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร เวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท้องถิ่น โดยใช้วิธี Cross Tabulation

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) จุดเด่นสถานี 2) ปัญหาที่พบ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 4) บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

การทดสอบสมมติฐานเชิงสถิติ

1. สมมติฐานที่ 1: เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

- วัตถุประสงค์: เพื่อทดสอบว่าความแตกต่างทางเพศมีผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารหรือไม่

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์: เพศแบ่งเป็น 2 กลุ่ม (ชาย/หญิง) การทดสอบค่าที่ใช้ Independent Samples t-test

- ขั้นตอนการวิเคราะห์: ตรวจสอบการกระจายของข้อมูล (Normality Test) ด้วยค่า skewness/kurtosis หรือ Shapiro-Wilk / ตรวจสอบความแปรปรวนเท่ากัน (Levene's Test for Equality of Variances) / ดำเนินการทดสอบ Independent Samples t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง

- กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

- เกณฑ์การตัดสินใจ:

ถ้า $p\text{-value} > 0.05 \rightarrow$ ยอมรับ H_0 (ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)

ถ้า $p\text{-value} \leq 0.05 \rightarrow$ ปฏิเสธ H_0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)

2. สมมติฐานที่ 2: เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

- วัตถุประสงค์: เพื่อทดสอบว่าความแตกต่างของรายได้มีผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารหรือไม่

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์: รายได้แบ่งมากกว่า 2 กลุ่ม การทดสอบค่าที่ใช้ One-Way ANOVA

- ขั้นตอนการวิเคราะห์: ตรวจสอบความเป็นปกติของข้อมูล (Normality) / ตรวจสอบความแปรปรวนเท่ากัน (Homogeneity of Variance) / ทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้ / หากใช้ ANOVA แล้วพบความแตกต่าง → ดำเนินการทดสอบแบบ Post Hoc (Tukey HSD)

- กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

- เกณฑ์การตัดสินใจ:

ถ้า $p\text{-value} > 0.05$ → ยอมรับ H_0 (ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)

ถ้า $p\text{-value} \leq 0.05$ → ปฏิเสธ H_0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ) และทำ Post Hoc เพื่อดูว่ากลุ่มใดแตกต่างกัน

สูตรการคำนวณที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean): ใช้สำหรับหาค่ากลางของชุดข้อมูล

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

- \bar{X} = ค่าเฉลี่ย
- X_i = ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
- n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation): ใช้สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

- SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- X_i = ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
- \bar{X} = ค่าเฉลี่ย
- n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. Independent Samples t-test: ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มอิสระ

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

- \bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่ม
- s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวน (Variance) ของแต่ละกลุ่ม
- n_1, n_2 = ขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

4. One-Way ANOVA: ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของมากกว่า 2 กลุ่ม

$$F = \frac{MS_{Between}}{MS_{Within}} = \frac{SS_{Between}/df_{Between}}{SS_{Within}/df_{Within}}$$

- $SS_{Between}$ = ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
- SS_{Within} = ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
- df = องศาอิสระ
- MS = Mean Square = ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง

5. Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD): ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นคู่ๆ หลังจาก ANOVA

$$HSD = q \cdot \sqrt{\frac{MS_{Within}}{n}}$$

- q = ค่าคงที่จากตาราง Studentized Range Distribution
- MS_{Within} = Mean Square ภายในกลุ่ม
- n = ขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม (เท่ากันหรือเฉลี่ย)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น 2) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น โดยเป็นการวิจัยเชิงตรวจสอบ (Investigative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกระบวนการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

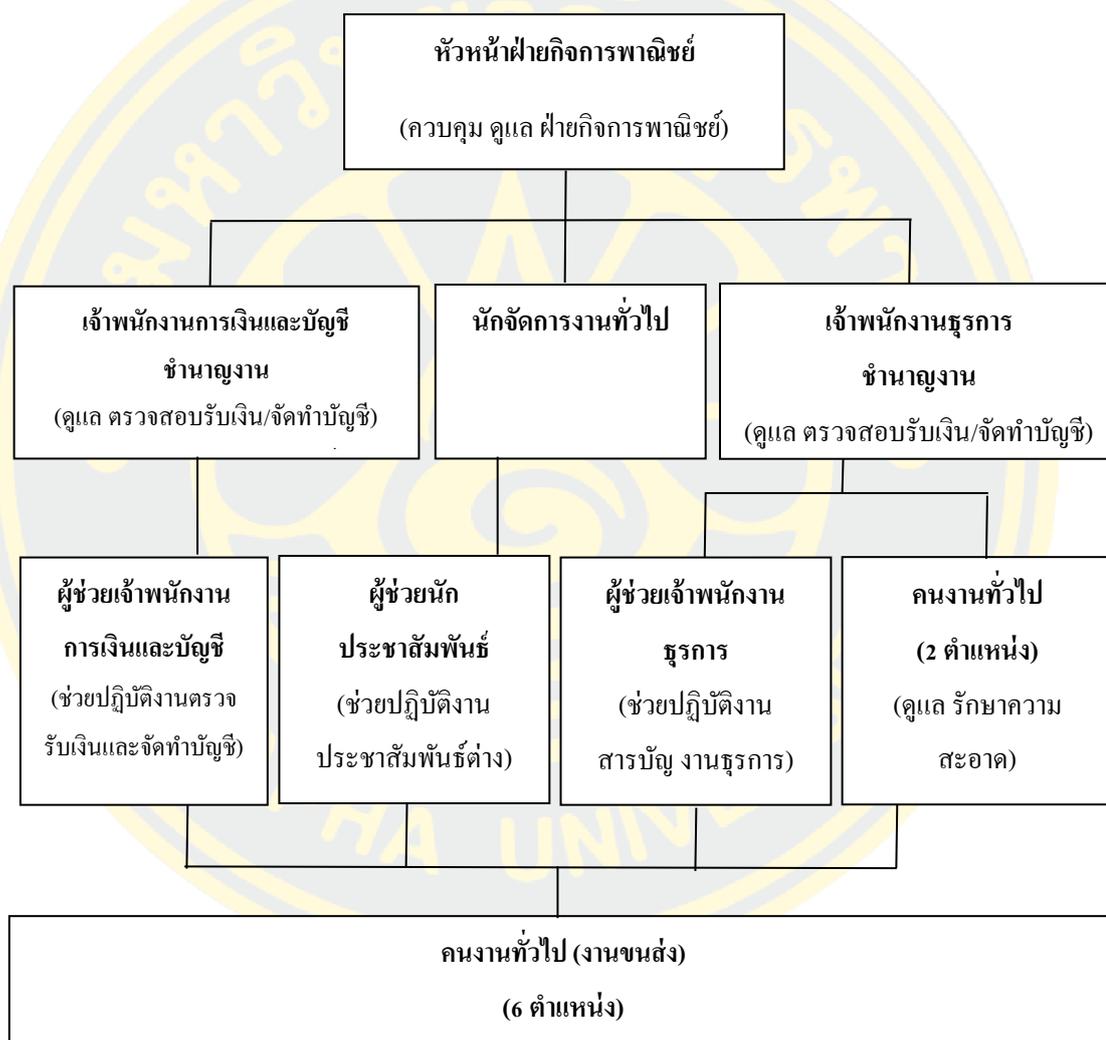
ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

4.1 ผลการสำรวจสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

จากการสำรวจสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี แสดงให้เห็นถึง โครงสร้างบุคลากรสถานีขนส่ง ทางเข้า-ด้านหน้าสถานีขนส่ง ผังภายในสถานีขนส่ง บริษัทเดินรถ และสายการเดินรถ แสดงหมายเลขโทรศัพท์สถานที่ในการเดินทาง และแสดงภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) พื้นที่จอดรถผู้มาใช้บริการ ได้แก่ พื้นที่จอดรถผู้มาใช้บริการ (PARKING) สำหรับรถยนต์ และสำหรับรถจักรยานยนต์ 2) พื้นที่จอดรถโดยสาร ได้แก่ พื้นที่จอดรถโดยสารประจำทาง ภายในจังหวัด และพื้นที่จอดรถโดยสารสองแถว 3) ชานชาลาสถานีขนส่ง ได้แก่ ชานชาลาสถานีขนส่ง และห้องน้ำบริเวณอาคารสถานีขนส่ง

ผู้โดยสาร โดยภายในอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีบริการจุดสแกนตรวจสอบเส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี และจุดจำหน่ายตั๋วแสดงดังต่อไปนี้

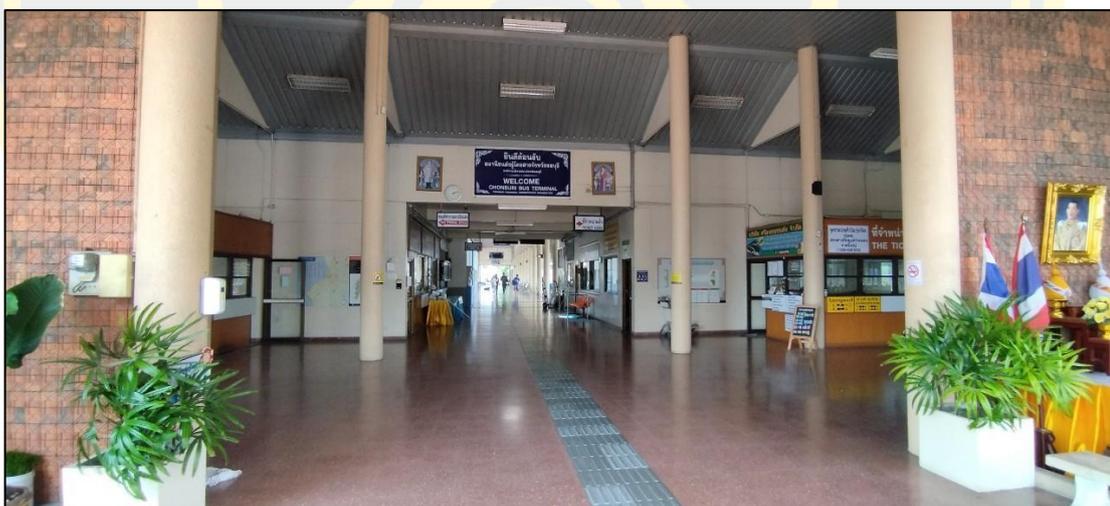
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีโครงสร้างบุคลากร ดังนี้



ภาพที่ 4-1 โครงสร้างบุคลากรสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ฝ่ายกิจการพาณิชย์)
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

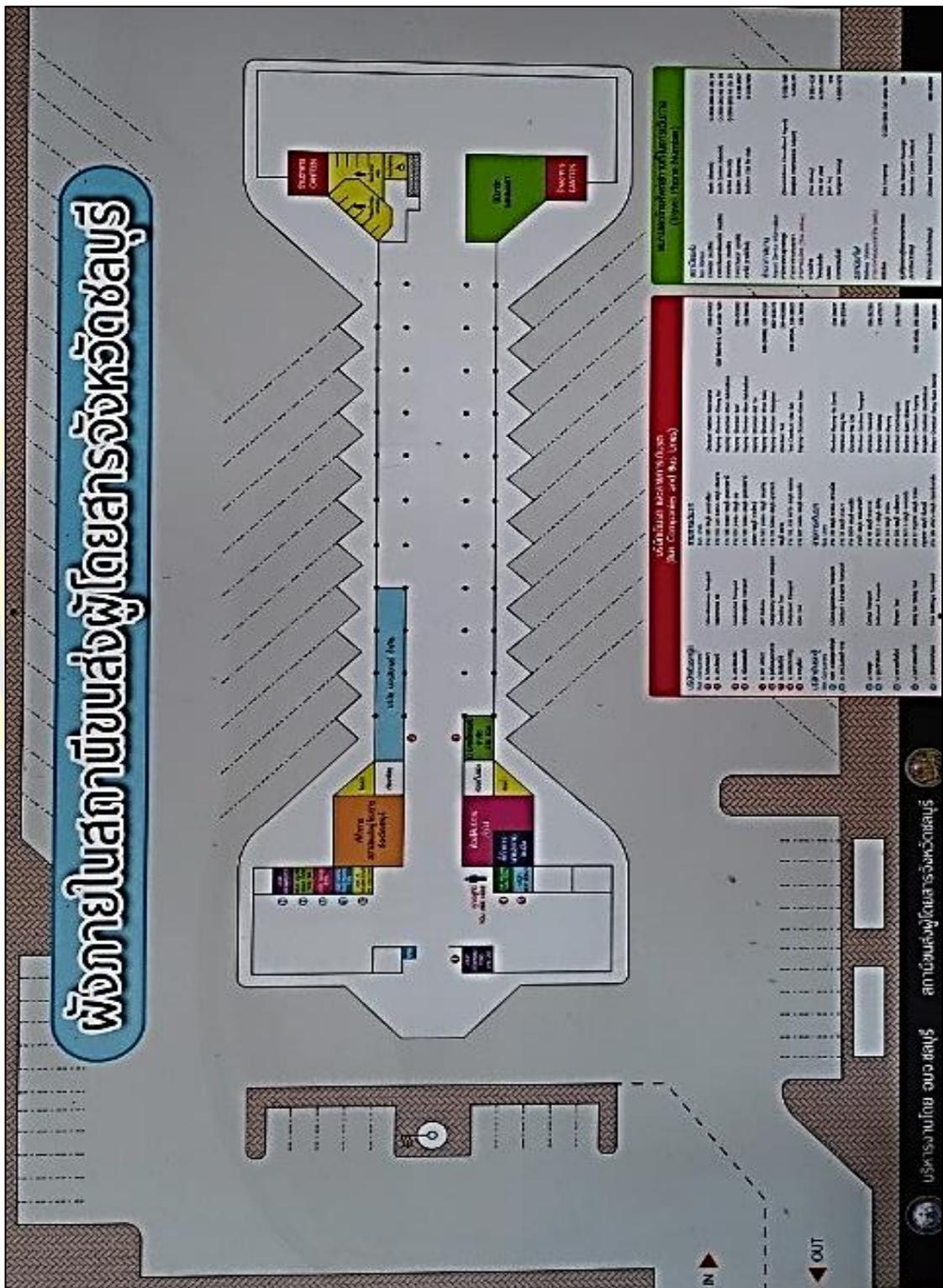


ภาพที่ 4-2 ทางเข้าสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)



ภาพที่ 4-3 ด้านหน้าสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีผังภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ดังนี้



ภาพที่ 4-4 ผังภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

บริษัทเดินรถ และสายการเดินรถ (Bus Companies and Bus Lines)

บริษัทเดินรถบัส Bus Companies		สายการเดินรถ Bus Lines	
1 บ. 5 นครธรมมา	Visavakomsana Transport	สาย 265 ชลบุรี-นครราชสีมา	Chonburi-Nakhon Ratchasima 038-274002
2 บ. นครชัยแอร์	Nakhonchai Air	สาย 659, 660 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-เชียงราย	Rayong-Chonburi-Chiang Rai 038-780048-9, Call center 1624
3 บ. นครชัยแอร์	Nakhonchai Transport	สาย 588 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-อุบลราชธานี	Rayong-Chonburi-Ubon Ratchathani
4 บ. ศรีเมืองชลแอร์	Srimongkhon Transport	สาย 824 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-เลย	Rayong-Chonburi-Loei 038-203200
		สาย 589 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-อุบลราชธานี	Rayong-Chonburi-Ubon Ratchathani 038-794800
		ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-กาฬสินธุ์	
5 บ. 407 พิณมา	407 Pattana	สาย 590 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-ขอนแก่น	Rayong-Chonburi-Khon Kaen 038-274880, 038-793324
6 บ. รุ่งเรืองภูพาน	Rungruang Mukdahan Transport	สาย 815 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-ภูพาน	Rayong-Chonburi-Mukdahan 080-5635373
7 บ. เอ็ดดิอาร์ท	Cherdchai Tour	ชลบุรี-ตราด	Chonburi-Trat 084-9608685
8 บ. นครประเสริฐ	Phetprasert Transport	สาย 138, 638 ตราด-ชลบุรี-แม่สอด	Trat-Chonburi-Mae Sot 038-287544, 038-288127
9 บ. สายบุรี	Chan Tour	สาย 827 ร้อยเอ็ด-ชลบุรี-ขอนแก่น	Rayong-Chonburi-Khon Kum 038-781845
บริษัทเดินรถตู้ Van Companies		สายการเดินรถ Bus Lines	
10 พทท. ส.แสนสุขเจริญดี	S.Sansukjarende Transport	สาย 318 ชลบุรี-ร้อยเอ็ด-เกาะสมเด็จ	Chonburi-Rayong-Ko Samet 038-782077
11 บ. รถตู้ชลบุรี-กทม.	Chonburi - Bangkok Transport	สาย 38 ชลบุรี-บางนา	Chonburi-Bang Na 038-279348
		สาย 9904 ชลบุรี-หนองจอก	Chonburi-Mo Chit
12 บ. นครบุษยา	Consul Transport	สาย 101 ชลบุรี-หนองสาหร่าย	Chonburi-Southern Transport
13 บ. สุคนธ์วิมล	Sukhumvit Transport	สาย 48 ชลบุรี-เขาพระ	Chonburi-Yaowarat 038-282733
		สาย 1631 ก. ชลบุรี-สัตหีบ	Chonburi-Sattahip 038-272271
		สาย 303 ชลบุรี-ร้อยเอ็ด	Chonburi-Rayong
14 บ. พลายแก้วทัวร์	Phyaew Tour	สาย 306 ชลบุรี-อ่างทอง	Chonburi-Chachoengsao 038-793663
		สาย 1631 ก. ชลบุรี-เกาะสมเด็จ	Chonburi-Laem Chabang
15 บ. วรราชทองทัวร์	Wong Sai Thong Tour	สาย 57 กรุงเทพฯ-ชลบุรี-ร้อยเอ็ด	Bangkok-Chonburi-Rayong 038-381368, 038-382622
		กรุงเทพฯ-ชลบุรี-ฉะเชิงเทรา	Bangkok-Chonburi-Chanthaburi
16 บ. ไผ่พิทยาขนส่ง	Chok Phitthaya Transport	สาย 385 พิษณุ-ชลบุรี-ฉะเชิงเทรา	Pattaya-Chonburi-Rong Klua Market 089-543834

ภาพที่ 4-5 บริษัทเดินรถ และสายการเดินรถ (Bus Companies and Bus Lines)
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

หมายเลขโทรศัพท์สถานที่ในการเดินทาง (Travel Phone Number)

สถานีขนส่ง Bus Station		
ภาคเหนือ (หนองจอก)	North (Morchit)	0-2936-2852-66 ต่อ 311
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (หนองจอก)	North Eastern (Morchit)	0-2936-2852-66 ต่อ 311
ภาคกลาง (หนองจอก)	Central (Morchit)	0-2936-2852-66 ต่อ 311
ภาคตะวันออก (อู่ตะเภา)	Eastern (Ekkamai)	0-2391-8097
ภาคใต้ (สายใต้ใหม่)	Southern (Sai Tai mai)	0-2434-5658
ท่าอากาศยาน Airport Service Information		
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	(Suvarnabhumi International Airport)	0-2132-3888
ท่าอากาศยานกรุงเทพ	(Bangkok International Airport)	0-2535-1111
สายการบินไทย (Thai Airlines)		
การบินไทย	(Thai Airway)	0-2153-4333
ไทยแอร์เอเชีย	(Thai Air Asia)	0-2515-9999
นกแอร์	(Nok Air)	1118
บางกอกแอร์เวย์	(Bangkok Airway)	0-2265-5678
สถานีรถไฟ Railway Station		
การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	(RFT)	
หัวลำโพง	(Hua Lumpang)	0-2223-0341, Call center 1609
ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ	(Public Transport Passenger Protection Centre Chonburi)	1584
สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	(Chonburi Provincial Transport)	038-275200

ภาพที่ 4-6 แสดงหมายเลขโทรศัพท์สถานที่ในการเดินทาง (Travel Phone Number)
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยพื้นที่หลัก ดังนี้

1. พื้นที่จอดรถผู้มาใช้บริการ เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ที่มีไว้เพื่อจอดรถรับ-ส่งผู้มาใช้บริการสถานีขนส่ง โดยพื้นที่จอดรถผู้มาติดต่อ แบ่งเป็นพื้นที่ 2 ส่วนคือ พื้นที่จอดรถผู้มาติดต่อสำหรับรถยนต์ และ พื้นที่จอดรถผู้มาติดต่อสำหรับจักรยานยนต์ แสดงดังภาพ



ภาพที่ 4-7 พื้นที่จอดรถผู้มาใช้บริการ (PARKING) สำหรับรถยนต์
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)



ภาพที่ 4-8 พื้นที่จอดรถผู้มาใช้บริการ (PARKING) สำหรับรถจักรยานยนต์
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

2. **พื้นที่จอดรถโดยสาร** เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เขตติดต่อกับชานชาลาเป็นสถานที่ที่มีไว้เพื่อเป็นที่จอดรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด โดยพื้นที่จอดรถโดยสาร แบ่งออกเป็นพื้นที่ 2 ส่วน คือ พื้นที่จอดรถโดยสารประจำทางภายในจังหวัด และพื้นที่จอดรถโดยสารสองแถว แสดงดังภาพ



ภาพที่ 4-9 พื้นที่จอดรถโดยสารประจำทาง ภายในจังหวัด
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)



ภาพที่ 4-10 พื้นที่จอดรถโดยสารสองแถว (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

3. **ชานชาลาสถานีขนส่ง** เป็นพื้นที่ภายในบริเวณอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ซึ่งใช้เป็นพื้นที่รอคอยสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปกับรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด โดยบริเวณอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีห้องน้ำบริการ แยกเป็นพื้นที่ห้องน้ำสำหรับผู้ชาย และพื้นที่ห้องน้ำสำหรับผู้หญิง แสดงดังภาพ



ภาพที่ 4-11 ชานชาลาสถานีขนส่ง (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)



ภาพที่ 4-12 ห้องน้ำบริเวณอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสาร (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

โดยภายในอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีบริการจุดสแกนตรวจสอบเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี และจุดจำหน่ายตั๋ว แสดงดังภาพ



ภาพที่ 4-13 จุดสแกนตรวจสอบเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)



ภาพที่ 4-14 จุดจำหน่ายตั๋ว (สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

เส้นทางเดินรถ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

- สายที่ 36 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – สัตหีบ, ช่วงกรุงเทพฯ(ถนนบรมราชชนนี) – สัตหีบ
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, คลองจระเข้, ชลบุรี, อ.ศรีราชา, เมืองพัทยา,
ทางแยกหาดจอมเทียน, อ.สัตหีบ
- สายที่ 37 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – ศรีราชา
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, คลองขุดมะพร้าว, คลองจระเข้, คลองบางพลีน้อย,
บ้านบางวัว, ชลบุรี, บ้านหนองมน, บางแสน, อ.ศรีราชา
- สายที่ 38 กรุงเทพฯ (ตลิ่งชัน) – ชลบุรี
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, วัดศรีเอี่ยม, คลองขุดมะพร้าว (ทางแยก อ.บางพลี),
คลองจระเข้ (ทางแยกเคหะชุมชนบางพลี), คลองสนาม (ทางแยก อ.บางบ่อ),
คลองบางพลีน้อย (วัดบางพลีน้อย), บ้านบางวัว, ชลบุรี
- สายที่ 48 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – บูรพาวิถี – พัทยา
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, ชลบุรี, อ.ศรีราชา, อ.บางละมุง, เมืองพัทยา, หาดจอมเทียน
- สายที่ 51 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – บ้านบึง
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, ชลบุรี, อ.บ้านบึง
- สายที่ 52 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 - พันสนิคม
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, ชลบุรี, อ.พนัสนิคม, กองบัญชาการช่วยรบที่ 1
- สายที่ 970 กรุงเทพฯ (ตลิ่งชัน) – แหลมฉบัง
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, บางนา, ชลบุรี, แหลมฉบัง
- สายที่ 9904 กรุงเทพฯ (จตุจักร) – ชลบุรี
- เส้นทางที่ผ่าน กรุงเทพฯ, ชลบุรี
- สายที่ 265 นครราชสีมา – ชลบุรี
- เส้นทางที่ผ่าน นครราชสีมา, อ.ปักธงชัย, บ้านห้วยน้ำเค็ม, สี่แยกกบินทร์บุรี, อ.พนมสารคาม
สี่แยก อ.บางคล้า, ฉะเชิงเทรา, อ.พนัสนิคม, ชลบุรี
- สายที่ 589 อุบลราชธานี – พัทยา
- เส้นทางที่ผ่าน อุบลราชธานี, ศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์, อ.ห้วยแถลง, นครราชสีมา
แยกกบินทร์บุรี, ฉะเชิงเทรา, ชลบุรี, พัทยา
- สายที่ 589 อุบลราชธานี – นางรอง – พัทยา
- เส้นทางที่ผ่าน อุบลราชธานี อ.เดชอุดม อ.ปราสาท อ.ประโคนชัย อ.นางรอง นครราชสีมา
แยกกบินทร์บุรี, ฉะเชิงเทรา, ชลบุรี, พัทยา

<u>สายที่ 306</u>	ชลบุรี – ฉะเชิงเทรา
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, บ้านเนินศรีพโล, บ้านคลองตำหรุ, บ้านท่าข้าม, อ.บ้านปะกง บ้านจางวาง, บ้านลาดขวาง, บ้านท่าถั่ว, ฉะเชิงเทรา
<u>สายที่ 343</u>	ชลบุรี – คลองด่าน
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, บ้านรางตาสอน, บ้านสองคลอง, บ้านคลองด่าน
<u>สายที่ 317</u>	ชลบุรี – ปลวกแดง
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, อ.บ้านบึง, บ้านหนองซาก, บ้านหัวกุยแจ, บ้านมาบลำบิด, บ้านมาบปู้ ตลาดสุรศักดิ์, โรงงานน้ำตาลตะวันออก, บ้านกร้า, อ.ปลวกแดง
<u>สายที่ 303</u>	ชลบุรี – ระยอง
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, ตลอดหนองมน, อ.ศรีราชา, ตลอดนาเกลือ, เมืองพัทยา, อ.สัตหีบ ตลาด กม.10, อ.บ้านฉาง, ระยอง
<u>สายที่ 318</u>	ชลบุรี – ระยอง – บ้านแพ
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, ระยอง, บ้านแพ
<u>สายที่ 322</u>	ชลบุรี – แกลง – ป่ายุบ
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, แกลง, ป่ายุบ
<u>สายที่ 346</u>	ชลบุรี – บางปะกง
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, บางปะกง
<u>สายที่ 1631จ</u>	ชลบุรี – สัตหีบ
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, ตลาดแสนสุข, ตลาดบางพระ, อ.ศรีราชา, บ้านอ่าวอุดม, บ้านโรงโม่ อ.บางละมุง, พัทยาใต้, บ้านนาจอมเทียน, บ้านอำเภอ, บ้านเสร์, บ้านเตาถ่าน อ.สัตหีบ
<u>สายที่ 1633ก</u>	ชลบุรี – หัวไผ่
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, คอนหัวฟ่อ, บ้านหนองตำลึง, บ้านปูนเท่าม้า, อ.พานทอง, บ้านหน้าประคู้, บ้านโคกจี่หนอน, บ้านหัวไผ่
<u>สายที่ 1633ข</u>	ชลบุรี – บ้านเกาะจันทร์ – บ้านหนองบอน
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, คอนหัวฟ่อ, บ้านปูนเท่าม้า, บ้านเจ็ด, อ.พนัสนิคม, บ้านทุ่งเหียง บ้านเกาะโพธิ์, สามแยกท่าบุญมี, บ้านเกาะจันทร์, บ้านหนองมะนาว บ้านปรกฟ้า, บ้านสระตาพรหม, บ้านหนองยายหมด, บ้านหนองบอน
<u>สายที่ 6138</u>	ชลบุรี – คลองตาเพชร
เส้นทางที่ผ่าน	ชลบุรี, บ้านหนองรี, อ.บ้านบึง, บ้านหนองซาก, สามแยกอ่างเวียน

บ้านหนองเสม็ด, บ้านเนินหิน, บ้านหนองสังข์, บ้านอมพนม(อ.บ่อทอง)
บ้านเขาสามชั้น, บ้านคลองตาเพชร

สายที่ 6235 ชลบุรี – พานทอง

เส้นทางที่ผ่าน ชลบุรี, คลองคำหรุ, บ้านย่านซื่อ, บ้านเก่า, พานทอง

สายที่ 6088 ชลบุรี – บางแสน

เส้นทางที่ผ่าน สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, สีแยกเฉลิมไทย, โรงพยาบาลชลบุรี
บ้านห้วยกะปิ, ตลาดหนองมน, บางแสน

เส้นทางรถโดยสารประจำทางที่ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 หมวด
ดังนี้

รถหมวด 1	ในเขตเมือง
รถหมวด 2	กรุงเทพฯ – จังหวัด
รถหมวด 3	จังหวัด - จังหวัด
รถหมวด 4	อำเภอ – อำเภอ

รถหมวด 1 : ในเขตเมือง

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 1)								
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	ระยะทาง (กม.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินทาง		
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย	
1	1	หมู่บ้านการเคหะชลบุรี - วัดบุญญราศรี	20	20	บริษัท ชลบุรีรอบเมือง จำกัด	6 : 00	18 : 00	
2	4	ท่าเรือแหลมบาลีฮาย - ที่ว่าการอำเภอบางละมุง	10	10	สหกรณ์เดินรถพัทยา จำกัด	6 : 00	24 : 00	
3	5	หมู่บ้านเจริญรัตน์พัฒนา - นาจอมเทียน	29	20		5 : 00	18 : 00	
4	6	วัดอุทยานนที - อ่างศิลา	13	10	สหกรณ์บริการเดินรถชลบุรี-อ่างศิลา จำกัด	6 : 00	18 : 30	
5	6	วงกลมเมืองพัทยา	16	10	สหกรณ์เดินรถพัทยา จำกัด	5 : 00	18 : 00	
6	7	พัทยาเหนือ - พัทยากกลาง	23	20				
7	8	หาดตาแหวน - หาดเทียน	8.5	10	สหกรณ์เดินรถบ้านเกาะล้าน จำกัด	8 : 00	16 : 00	
8	8	ตลาดวัดกลาง - วัดตาลล้อม	18	10	สหกรณ์บริการเดินรถเมืองชลบุรี จำกัด	6 : 00	20 : 00	

ภาพที่ 4-15 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี
(รถหมวด 1 : ในเขตเมือง)
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถหมวด 2 : กรุงเทพฯ – จังหวัด

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 2)							
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	รถรวม (ชม.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินทาง	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
1	35	กรุงเทพฯ - บางนา - ระยอง			บริษัทขนส่ง จำกัด		
2	36	กรุงเทพฯ - สัตหีบ	161	125		4:00	19:26
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	13			
		กรุงเทพฯ - คลองจั่น	39	29		4:31	17:41
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	62		5:07	18:17
		กรุงเทพฯ - อ.ศรีราชา	104	80		5:28	18:38
		กรุงเทพฯ - เมืองพัทยา	132	102		5:52	19:02
		กรุงเทพฯ - ทางแยกหาดจอมเทียน	138	106		5:59	19:09
3	37	กรุงเทพฯ - ศรีราชา (ว)	104	67		5:15	19:50
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	11		5:31	20:06
		กรุงเทพฯ - คลองจั่น - พัทยา	29	20		5:42	20:17
		กรุงเทพฯ - คลองจั่น	39	27		5:52	20:27
		กรุงเทพฯ - คลองบางพลีน้อย	50	34		6:02	20:37
		กรุงเทพฯ - ม.บางวัว	59	39		6:11	20:46
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	52		6:32	21:07
		กรุงเทพฯ - ม.หนองมน , บางแสน	91	59		6:42	21:17
4	38	กรุงเทพฯ - ชลบุรี (ว)	80	62		6:10	
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	13		6:27	
		กรุงเทพฯ - วัดศรีเอี่ยม	21	17		6:32	
		กรุงเทพฯ - คลองจั่น - พัทยา (ทางแยก อ.บางพลี)	29	22		6:41	
		กรุงเทพฯ - คลองจั่น (ทางแยกทะเลชุบชั้นบางพลี)	39	29		6:52	

ภาพที่ 4-16 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

(รถหมวด 2 : กรุงเทพฯ – จังหวัด) หน้า 1

(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 2)							
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	รถโดยสาร (จข.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินทาง	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
4	38	กรุงเทพฯ - คลองสนาม (ทางแยก อ.บางปะ)	43	32	บริษัท ขนส่ง จำกัด	6 : 57	
		กรุงเทพฯ - คลองบางพลีน้อย (วัดบางพลีน้อย)	50	38		7 : 05	
		กรุงเทพฯ - บ.บางวัว	59	45		7 : 15	
5	48	กรุงเทพฯ - เมืองพิทยา	136	105		4 : 00	21 : 05
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	13		4 : 15	21 : 20
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	62		5 : 07	22 : 12
		กรุงเทพฯ - อ.ศรีราชา	104	80		5 : 28	22 : 33
		กรุงเทพฯ - อ.บางละมุง	125	97		5 : 47	22 : 52
		กรุงเทพฯ - หาดจอมเทียน	141	109		5 : 58	23 : 03
		กรุงเทพฯ - อ่าวสหัส	141	109		5 : 58	23 : 03
6	49	กรุงเทพฯ - บางแสน	97	74		6 : 00	18 : 15
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	13		6 : 15	18 : 30
		กรุงเทพฯ - อ่าวสหัส	90	69		7 : 12	19 : 27
7	51	กรุงเทพฯ - บ้านฉาง	94	71		14 : 40	
		กรุงเทพฯ - บางนา	17	13			
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	62		15 : 45	
8	52	กรุงเทพฯ - กองบัญชาการ หน่วยรบที่ 1	125	78		5 : 50	
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	52		6 : 55	
		กรุงเทพฯ - อ.พนัสนิคม	104	67		7 : 16	
9	970	กรุงเทพฯ - แหลมฉบัง	115	77		6 : 00	18 : 00
		กรุงเทพฯ - ชลบุรี	80	53		7 : 05	19 : 05
10	9904	กรุงเทพฯ (จตุจักร) - ชลบุรี (ค)					

ภาพที่ 4-17 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

(รถหมวด 2 : กรุงเทพฯ – จังหวัด) หน้า 2

(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถหมวด 3 : จังหวัด - จังหวัด

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 3)							
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	รถโดยสาร (หน.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินทาง	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
1	265	นครราชสีมา - แบลบุรี			บริษัท 5 ศวกรเสนา จำกัด		
2	589	อุบลราชธานี - พัทยา	686	548	บริษัท ศรีมงคลขนส่ง จำกัด	7 : 30	21 : 00
		อุบลราชธานี - ศรีสะเกษ	65	65		17 : 24	6 : 54
		อุบลราชธานี - สุรินทร์	165	151		15 : 53	5 : 23
		อุบลราชธานี - บุรีรัมย์	217	193		15 : 03	4 : 33
		อุบลราชธานี - อ.ห้วยแถลง	276	237		14 : 07	3 : 37
		อุบลราชธานี - นครราชสีมา	345	290		13 : 05	2 : 35
		อุบลราชธานี - สี่แยกกบินทร์บุรี	484	395		10 : 36	0 : 06
		อุบลราชธานี - ฉะเชิงเทรา	583	470		9 : 08	22 : 38
		อุบลราชธานี - แบลบุรี	630	506		8 : 23	21 : 53
3	590	หนองคาย - รยอง	769	885	บริษัท 407 พัฒนา จำกัด		
		หนองคาย - อุดรธานี	53	76			
		หนองคาย - ขอนแก่น	170	227			
		หนองคาย - อ.บ้านไผ่	215	280			
		หนองคาย - นครราชสีมา	358	437			
		หนองคาย - สี่แยกกบินทร์บุรี	497	588			
		หนองคาย - ฉะเชิงเทรา	596	694			
		หนองคาย - แบลบุรี	643	748			
		หนองคาย - ทางแยกเมืองพัทยา	695	804			
		หนองคาย - อ.สัตหีบ	723	834			
4	815	บุกดอาหาร - รยอง			บริษัท รถรุ่งเรือง (บุกดอาหาร) จำกัด		
5	824	เลย - รยอง			บริษัท นครชัยขนส่ง จำกัด		

ภาพที่ 4-18 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

(รถหมวด 3 : จังหวัด - จังหวัด) หน้า 1

(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 3)							
ลำดับ	สีรถ	ชื่อเส้นทาง	รถโดยสาร (ถว.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินขบวน	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
6	827	นครพนม - ระยอง			บริษัท ขอนแก่นเทกนอลยีเทรดดิ้ง จำกัด		
7	303	ชลบุรี - ระยอง	126	97	บริษัท สุกุมวิทเดินรถ จำกัด	8 : 25	17 : 25
		ชลบุรี - ตลาดหนองบอน	11	13		6 : 51	15 : 51
		ชลบุรี - อ.ศรีราชา	24	18		7 : 05	16 : 05
		ชลบุรี - ตลาดนาเกลือ	45	35		7 : 25	16 : 25
		ชลบุรี - เมืองพัทยา	52	41		7 : 34	16 : 34
		ชลบุรี - อ.สัตหีบ	80	62		8 : 01	17 : 01
		ชลบุรี - ตลาด (กม.10)	93	71		8 : 14	17 : 14
		ชลบุรี - อ.บ้านฉาง	103	80		8 : 25	17 : 25
8	318	ชลบุรี - ระยอง (V)	102	74	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.แสนสุขเจริญดี	6 : 13	21 : 03
		ชลบุรี - อ.ศรีราชา	23	18		5 : 03	19 : 53
		ชลบุรี - น.โองโศ	43	34		5 : 22	20 : 12
9	343	ชลบุรี - บ้านคลองด่าน			บริษัท คลองด่านสทาคัพทิมส์ จำกัด		
10	346	ชลบุรี - บางปะกง	19	10	บริษัท บางปะกง-ชลบุรีขนส่ง จำกัด	6 : 23	18 : 23
		ชลบุรี - วัดศรีโพธิ์ชัย	6	9		6 : 09	18 : 09
		ชลบุรี - น.ตำหรุ	9	9		6 : 15	18 : 15
		ชลบุรี - วัดท่าข้าม	14	9		6 : 23	18 : 23
11	385	ชลบุรี - ตลาดโรงเกลือ			บริษัท ไชยพิทยาเดินรถ จำกัด		
12	393	ระยอง - เกาะสมุย					
13	138	แหลมสัก - พัทยา - ระยอง			บริษัท เพชรประเสริฐ จำกัด	8 : 00	20 : 00
14	638	แม่สอด - แหลมฉบัง					
15	786	กาญจนาบุรี - ระยอง			บริษัท ทรูรุ่งเรือง จำกัด		

ภาพที่ 4-19 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี
(รถหมวด 3 : จังหวัด - จังหวัด) หน้า 2
(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถหมวด 4 : อำเภอ – อำเภอ

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 4)							
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	รถประจำทาง (ถ.ม.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินขบวน	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
1	1631 ค	ชลบุรี - แหลมฉบัง	43	39	บริษัท ขนส่งจำกัด	06 : 00	18 : 00
		ชลบุรี - ตลาดหนองบอน	12	14			
		ชลบุรี - ตลาดบางพระ	20	18			
		ชลบุรี - อำเภอศรีราชา	26	24			
		ชลบุรี - บ้านอ่าวอุดม	32	29			
		ชลบุรี - ตลาดสี่มุมเมือง	38	35			
2	1631 ง	ชลบุรี - สัตหีบ	85	80	บริษัท สุวิวัฒินรถ จำกัด	06 : 00	18 : 00
		ชลบุรี - ตลาดแสนสุข	12	14			
		ชลบุรี - ตลาดบางพระ	20	18			
		ชลบุรี - อำเภอศรีราชา	26	24			
		ชลบุรี - บ้านอ่าวอุดม	32	29			
		ชลบุรี - บ้านโรงโม่	43	39			
		ชลบุรี - อำเภอบางละมุง	48	45			
		ชลบุรี - พัทยาใต้	56	52			
		ชลบุรี - บ้านนาจอนเทียม	63	59			
		ชลบุรี - บ้านอำเภอ	68	63			
		ชลบุรี - บ้านบางเสร่	74	69			
		ชลบุรี - บ้านแตก ตำบล	80	74			
3	1633 ก	ชลบุรี - หัวโหล	35	23	บริษัท พานทองขนส่ง จำกัด	06 : 00	18 : 00
		ชลบุรี - ดอนหัวฬ่อ	5	10			
		ชลบุรี - บ้านหนองตำลึง	10	10			
		ชลบุรี - บ้านปูนท่าบัว	15	10			
		ชลบุรี - อำเภอพานทอง	22	15			
		ชลบุรี - บ้านหน้าประตู	26	17			
		ชลบุรี - บ้านโคกหินอ่อน	29	19			

ภาพที่ 4-20 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

(รถหมวด 4 : อำเภอ – อำเภอ) หน้า 1

(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี (รถหมวด 4)							
ลำดับ	ชื่อสาย	ชื่อเส้นทาง	รถโดยสาร (จข.)	ราคา	ผู้ประกอบการ	เวลาเดินขบวน	
						เที่ยวแรก	เที่ยวสุดท้าย
4	1633 v	ชลบุรี - บ้านเกาะจันทร์ - บ้านหนองบอน	69	46	บริษัท รอนมิตรสุพริยธรรม จำกัด	6 : 00	18 : 00
		ชลบุรี - บ้านดอนหัวฝ้อ	6	10			
		ชลบุรี - บ้านปูนเก่าบัว	12	10			
		ชลบุรี - บ้านเห็ด	18	12			
		ชลบุรี - อำเภอพนมดงชุม	24	16			
		ชลบุรี - บ้านทุ่งเคียง	31	21			
		ชลบุรี - บ้านเกาะโพธิ์	35	23			
		ชลบุรี - สามแยกท่าบุญมี	39	26			
		ชลบุรี - บ้านเกาะจันทร์	43	29			
		ชลบุรี - บ้านหนองมะนาว	47	31			
		ชลบุรี - บ้านปรกฟ้า	51	34			
		ชลบุรี - บ้านสระตาพรหม	53	35			
		ชลบุรี - บ้านหนองยายหมาด	62	41			
		5	6138	ชลบุรี - คลองตาเพชร			
ชลบุรี - บ้านหนองสี	5			10			
ชลบุรี - อำเภอบ้านดิง	14			10			
ชลบุรี - บ้านหนองซาก	21			14			
ชลบุรี - สามแยกอ่างเหียน	24			16			
ชลบุรี - บ้านหนองเสม็ด	35			23			
ชลบุรี - บ้านเนินหิน	43			29			
ชลบุรี - บ้านหนองสิงห์	48			32			
ชลบุรี - บ้านอมพนม (อำเภอปอทอง)	55			36			
ชลบุรี - บ้านเขาสามชั้น	64			42			
6	6236	ชลบุรี - พานทอง	20	13	สหกรณ์บริการเดินรถเมืองชลบุรี จำกัด	6 : 00	
		ชลบุรี - บ้านคลองตำหรุ	7	10			
		ชลบุรี - บ้านย่านซื่อ	12	10			
		ชลบุรี - บ้านท่า	16	11			

ภาพที่ 4-21 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี

(รถหมวด 4 : อำเภอ – อำเภอ) หน้า 2

(สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี, 2567)

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-1 ความถี่และร้อยละของ ข้อมูลทั่วไป (n = 400)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
1. ชาย	156	39.00
2. หญิง	244	61.00
อายุ		
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	105	26.25
2. 21 – 30 ปี	210	52.50
3. 31 – 40 ปี	72	18.00
4. 41 - 50 ปี	10	2.50
5. 51 - 60 ปี	3	0.75
6. มากกว่า 60 ปี	0	0.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	52	13.00
2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	7	1.75
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	238	59.50
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	10.75
5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	60	15.00
6. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ		
1. นักเรียน/นักศึกษา	108	27.00
2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.25
3. พนักงานเอกชน	160	40.00
4. ธุรกิจส่วนตัว	55	13.75
5. เกษตรกรรม/รับจ้าง	51	12.75
6. อื่นๆ	1	0.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	25.25

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
2. 10,001 – 20,000 บาท	177	44.25
3. 20,001 – 30,000 บาท	67	16.75
4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	55	13.75

จากตารางที่ 4-1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 และมีกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.50 สำหรับระดับการศึกษาพบว่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 59.50 โดยมีอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยทำงาน ซึ่งมีเงินรายได้เฉลี่ย/เดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีผู้ใช้ถึงร้อยละ 69.50

4.3 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-2 ความถี่และร้อยละของ ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี (n = 400)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร		
1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	49	12.25
2. 1 ครั้ง/เดือน	225	56.25
3. 2 – 3 ครั้ง/เดือน	113	28.25
4. 4 – 5 ครั้ง/เดือน	10	2.50
5. ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	0	0.00
6. ทุกวัน	3	0.75
เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี		
1. ใกล้ที่พักมากที่สุด	186	46.50
2. มีการบริการที่สะดวก	175	43.75
3. สามารถเข้าถึงได้ง่าย	35	8.75
4. มีพาหนะขนส่งรองรับการเชื่อมต่อในการเดินทางที่หลากหลาย	4	1.00
5. อื่นๆ	0	0.00

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ท่านใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารในช่วงเวลาใดมากที่สุด		
1. 00.00 น. – 05.59 น.	21	5.25
2. 06.00 น. – 11.59 น.	181	45.25
3. 12.00 น. – 17.59 น.	195	48.75
4. 18.00 น. – 23.59 น.	3	0.75
ท่านใช้เวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งนานเท่าไรโดยเฉลี่ย		
1. ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	233	58.25
2. 1 – 2 ชั่วโมง	164	41.00
3. มากกว่า 2 ชั่วโมง	3	0.75
ท่านเดินทางกับใคร		
1. คนเดียว	267	66.75
2. ครอบครัว	42	10.50
3. เพื่อน	90	22.50
4. อื่นๆ	1	0.25
สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง		
1. เดินทางเอง	235	58.75
2. ได้รับการแนะนำโดยเพื่อนหรือผู้อื่น	39	9.75
3. ชอบการบริการของสถานีขนส่ง	107	26.75
4. พาผู้อื่นมาใช้บริการขนส่ง	15	3.75
5. ชอบบรรยากาศสถานีขนส่ง	4	1.00
6. อื่น ๆ	0	0.00
จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ของท่านคือข้อใด		
1. เพื่อการท่องเที่ยว	123	30.75
2. เพื่อกลับภูมิลำเนา	133	33.25
3. เพื่อการทำงาน	52	13.00
4. เพื่อการศึกษา	8	2.00
5. เพื่อส่งสินค้า	75	18.75
6. อื่น ๆ	9	2.25
ท่านเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยวิธีใด		

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เดินเท้า	18	4.50
2. รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	115	28.75
3. รถรถยนต์ส่วนบุคคล	132	33.00
4. บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง	90	22.50
5. บริการรถยนต์รับจ้าง	26	6.50
6. รถสองแถวโดยสารประจำทาง	17	4.25
7. รถบัสโดยสารประจำทาง	2	0.50
8. อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี คือใกล้ที่พักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 โดยช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงเวลา 12.00 น. - 17.59 น. คิดเป็นร้อยละ 48.75 ใช้เวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58.25 เดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 66.75 โดยสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง คือเดินทางเอง คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อกลับภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 33.25 วิธีเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยรถยนต์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 33.00

4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	4.39	0.55	มาก
2. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	4.14	0.56	มาก
3. ความมั่นใจในบริการ (Assurance)	4.02	0.64	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.11	0.70	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ (Tangibles)	4.21	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.63	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.39) สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.21) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.14) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.11) ความมั่นใจในบริการ (Assurance) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. รูปแบบการเดินทางมาสถานี	4.21	0.72	มาก
7. ระยะเวลาในการเดินทาง	4.11	0.68	มาก
8. ความสะดวกในการเข้าถึง	4.04	0.75	มาก
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.04	0.75	มาก
10. ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ	4.03	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.73	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รูปแบบการเดินทางมาสถานี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.21) ระยะเวลาในการเดินทาง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.11) ความสะดวกในการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.04) ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11. ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย	4.03	0.82	มาก
12. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.54	1.09	มาก
13. คุณภาพของร้านอาหาร	3.44	1.12	ปานกลาง
14. ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.63	0.92	มาก
15. ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ	3.76	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.95	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.03) ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.76) ความเพียงพอของที่จอดรถ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.63) ความสะอาดของห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.54) คุณภาพของร้านอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
16. ระบบรักษาความปลอดภัย	4.27	0.74	มาก
17. แสงสว่าง	4.05	0.65	มาก
18. การจัดการจราจร	3.98	0.71	มาก
19. การรักษาความสะอาด	3.45	1.15	ปานกลาง
20. มาตรการด้านสุขอนามัย	3.47	1.17	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	0.88	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.27) แสงสว่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.05) การจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.98) มาตรการด้านสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.47) มาตรการด้านสุขอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (Information)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
21. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง	3.68	1.22	มาก
22. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ	3.43	1.30	ปานกลาง
23. ความถูกต้องของข้อมูล	3.77	0.79	มาก
24. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.79	0.76	มาก
25. การใช้งานแอปพลิเคชัน	3.75	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.97	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (Information) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.79) ความถูกต้องของข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.77) การใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.75) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.68) การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
26. การจัดระเบียบการจราจร	4.05	0.77	มาก
27. การจัดการความแออัด	3.64	0.71	ปานกลาง
28. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.89	0.71	มาก
29. การจัดการเรื่องร้องเรียน	3.81	0.68	มาก
30. การบำรุงรักษาสีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.71	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดระเบียบการจราจร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.05) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.89) การบำรุงรักษาสีสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.86) การจัดการเรื่องร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.81) การจัดการความแออัด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
31. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3.97	0.83	มาก
32. ความคุ้มค่าของการใช้บริการ	3.88	0.78	มาก
33. การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	3.79	0.79	มาก
34. การกลับมาใช้บริการซ้ำ	3.75	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.65	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.97) ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.88) การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.79) การกลับมาใช้บริการซ้ำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
35. เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว	3.84	0.97	มาก
36. เวลาในการเช็คอิน	3.69	0.89	มาก
37. เวลารอรถโดยสาร	3.58	0.94	มาก
38. ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร	3.54	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.93	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.84) เวลาในการเช็คอิน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.69) เวลารอรถโดยสาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.58) ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)			
1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	4.39	0.55	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	4.14	0.56	มาก
3. ความมั่นใจในบริการ (Assurance)	4.02	0.64	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.11	0.70	มาก
5. สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพ (Tangibles)	4.21	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.63	มาก
ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility)			
6. รูปแบบการเดินทางมาสถานี	4.21	0.72	มาก
7. ระยะเวลาในการเดินทาง	4.11	0.68	มาก
8. ความสะดวกในการเข้าถึง	4.04	0.75	มาก
9. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.04	0.75	มาก
10. ความถี่ของระบบขนส่งสาธารณะ	4.03	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.73	มาก
ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)			
11. ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย	4.03	0.82	มาก
12. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.54	1.09	มาก
13. คุณภาพของร้านอาหาร	3.44	1.12	ปานกลาง
14. ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.63	0.92	มาก
15. ระบบปรับอากาศ/การระบายอากาศ	3.76	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.95	มาก
ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety)			
16. ระบบรักษาความปลอดภัย	4.27	0.74	มาก
17. แสงสว่าง	4.05	0.65	มาก
18. การจัดการจราจร	3.98	0.71	มาก
19. การรักษาความสะอาด	3.45	1.15	ปานกลาง
20. มาตรการด้านสุขอนามัย	3.47	1.17	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	0.88	มาก
ด้านการประเมินด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (Information)			
21. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง	3.68	1.22	มาก
22. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ	3.43	1.30	ปานกลาง

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
23. ความถูกต้องของข้อมูล	3.77	0.79	มาก
24. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.79	0.76	มาก
25. การใช้งานแอปพลิเคชัน	3.75	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.97	มาก
ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management)			
26. การจัดระเบียบการจราจร	4.05	0.77	มาก
27. การจัดการความแออัด	3.64	0.71	ปานกลาง
28. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.89	0.71	มาก
29. การจัดการเรื่องร้องเรียน	3.81	0.68	มาก
30. การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.71	มาก
ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction)			
31. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3.97	0.83	มาก
32. ความคุ้มค่าของการใช้บริการ	3.88	0.78	มาก
33. การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	3.79	0.79	มาก
34. การกลับมาใช้บริการซ้ำ	3.75	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.65	มาก
ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time)			
35. เวลารอคอยในการซื้อตั๋ว	3.84	0.97	มาก
36. เวลาในการเช็คอิน	3.69	0.89	มาก
37. เวลารอรถโดยสาร	3.58	0.94	มาก
38. ความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร	3.54	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.93	มาก
รวมค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.53	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่าผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) อยู่ใน ระดับ มาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.17) ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง

(Accessibility) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.09$) ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.85$) ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.85$) ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.84$) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.68$) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.68$) การวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

4.5 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) ของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 4-12 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open-ended Questions) ของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (n=400)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ภาพประกอบปัญหาที่พบ
1. จุดเด่นสถานี	<p>1.1 ท่าเลที่ตั้งดี อยู่ในจุดที่เดินทางสะดวก ใกล้ถนนสายหลักและมีระบบขนส่งต่อเนื่อง</p> <p>1.2 มีเส้นทางเดินรถหลากหลายรองรับการเดินทางไปยังจังหวัดต่างๆ ได้สะดวก</p> <p>1.3 มีพื้นที่กว้างขวาง รองรับผู้โดยสารได้จำนวนมาก</p> <p>1.4 มีร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร และห้องน้ำให้บริการ</p> <p>1.5 มีการดูแลความปลอดภัย มี</p>	

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ภาพประกอบปัญหาที่พบ
	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและ กล้องวงจรปิด	
2. ปัญหาที่พบ	<p>2.1 การประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่ทั่วถึง จุดประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่มี เจ้าหน้าที่ประจำการเพื่อคอยบอก ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา</p> <p>2.2 ร้านค้าและร้านอาหาร มีให้เลือกไม่ หลากหลาย รสชาติอาหารอยู่ในระดับ ปานกลางพอใช้ได้</p> <p>2.3 ห้องน้ำสะอาดอยู่ในระดับปาน กลาง แม่บ้านทำความสะอาดไม่มี ประจำห้องน้ำตลอดเวลา</p> <p>2.4 พื้นที่รอกอยไม่เพียงพอ ในช่วง เทศกาลหรือวันหยุดยาว</p>	   
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุง	<p>3.1 เพิ่มให้มีเจ้าหน้าที่ประจำการที่จุด ประกาศข้อมูลเที่ยวรถ เพิ่มให้มีการ ประกาศแจ้งข้อมูลเที่ยวรถให้บ่อยขึ้น</p> <p>3.2 เพิ่มร้านค้าและร้านอาหารที่มี</p>	

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม	ภาพประกอบปัญหาที่พบ
	<p>มาตรฐาน ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค</p> <p>3.3 เพิ่มพนักงานทำความสะอาดให้มีประจำการตลอดเวลา และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดให้มากขึ้น</p> <p>3.4 ขยายพื้นที่นั่งรอหรือเพิ่มที่นั่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ร่มเพื่อรองรับผู้โดยสารมากขึ้น ในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว</p>	
<p>4. บริการเพิ่มเติมที่ ต้องการ</p>	<p>4.1 บริการ Wi-Fi ฟรี ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร</p> <p>4.2 จุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือในพื้นที่รอคอย</p> <p>4.3 ระบบจองตั๋วออนไลน์ที่ใช้งานง่าย และมีข้อมูลอัปเดตแบบเรียลไทม์</p>	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า จุดเด่นสถานี มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้ ทำเลที่ตั้งดี, มีเส้นทางเดินรถหลากหลาย, มีพื้นที่กว้างขวาง, มีร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก, มีการดูแลความปลอดภัย **ปัญหาที่พบ** มีดังนี้ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่ทั่วถึง, ร้านค้าและร้านอาหาร มีให้เลือกไม่หลากหลาย, ห้องน้ำสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง, พื้นที่รอคอยไม่เพียงพอ ในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ดังนี้ เพิ่มให้มีเจ้าหน้าที่ประจำการที่จุดประกาศข้อมูลเที่ยวรถ, เพิ่มร้านค้าและร้านอาหารที่มีมาตรฐาน, เพิ่มพนักงานทำความสะอาดให้มีประจำการตลอดเวลา, ขยายพื้นที่นั่งรอหรือเพิ่มที่นั่ง ส่วน**บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ** ได้แก่ บริการ Wi-Fi ฟรี, จุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ, ระบบจองตั๋วออนไลน์ที่ใช้งานง่าย ตามลำดับ

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ควรปรับปรุงดังนี้ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.43$) คุณภาพของร้านอาหาร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.44$) การรักษาความสะอาด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.45$) การจัดการความแออัด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1: ความแตกต่างทางเพศกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่ง (n = 400)

เพศ	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	t	df	P-Value	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ							
ชาย	156	1.34	1.10	-6.20	370	< 0.001	ปฏิเสธ H ₀ (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
หญิง	244	2.09	1.33				
2. คุณภาพของร้านอาหาร							
ชาย	156	1.34	0.90	-7.42	379	< 0.001	ปฏิเสธ H ₀ (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
หญิง	244	2.10	1.15				
3. การรักษาความสะอาด							
ชาย	156	1.35	0.85	-7.23	377	< 0.001	ปฏิเสธ H ₀ (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
หญิง	244	2.10	1.22				
4. การจัดการความแออัด							
ชาย	156	1.42	0.30	-15.5	319	< 0.001	ปฏิเสธ H ₀ (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
หญิง	244	2.22	0.72				

หมายเหตุ: ใช้ Independent Samples t-test | ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4-13 พบว่า จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศหญิง 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 เพศชาย 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตามลำดับนั้น มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ในระดับปานกลาง ที่ควรปรับปรุงดังนี้ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ คุณภาพของร้านอาหาร การรักษาความสะอาด การจัดการความแออัด ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ทุกด้านของระดับ

ความพึงพอใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างเพศชายและหญิง โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ในทุกด้านที่ทำการทดสอบ ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน (Reject H0)

ตารางที่ 4-14 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2: ความแตกต่างทางรายได้กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่ง (n = 400)

รายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	0.87	0.87
10,0001 – 20,000 บาท	177	1.52	0.87
20,001 – 30,000 บาท	67	0.57	0.87
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	55	0.47	0.92
2. คุณภาพของร้านอาหาร			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	0.87	1.52
10,0001 – 20,000 บาท	177	1.52	1.52
20,001 – 30,000 บาท	67	0.58	1.53
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	55	0.47	1.61
3. การรักษาความสะอาด			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	0.87	0.57
10,0001 – 20,000 บาท	177	1.53	0.58
20,001 – 30,000 บาท	67	0.58	0.58
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	55	0.47	0.61
4. การจัดการความแออัด			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	0.92	0.47
10,0001 – 20,000 บาท	177	1.61	0.47
20,001 – 30,000 บาท	67	0.61	0.47
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	55	0.50	0.50

จากตารางที่ 4-14 พบว่า จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ประกอบด้วยกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,0001 – 20,000 บาท จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับนั้น มี

ความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ในระดับปานกลาง ที่ควรปรับปรุงดังนี้ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ คุณภาพของร้านอาหาร การรักษาความสะอาด การจัดการความแออัด ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA (ระดับนัยสำคัญ 0.05) และผลการวิเคราะห์ Tukey HSD (Post Hoc) แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

ด้านที่วิเคราะห์	Sum of Squares (ระหว่างกลุ่ม)	df	F-Value	p-Value	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ	76.31	3	1.76×10^{31}	0.000	ปฏิเสธ H0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
2. คุณภาพของร้านอาหาร	75.67	3	1.53×10^{31}	0.000	ปฏิเสธ H0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
3. การรักษาความสะอาด	77.33	3	6.38×10^0	0.000	ปฏิเสธ H0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)
4. การจัดการความแออัด	85.10	3	1.04×10^{31}	0.000	ปฏิเสธ H0 (มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ)

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ทุกตัวแปรมีค่า $p < 0.05$ บ่งชี้ว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มรายได้

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ Tukey HSD (Post Hoc)

กลุ่มเปรียบเทียบ (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท)	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	ค่า p	ช่วงความเชื่อมั่น (ล่าง - บน)	มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญ
1. การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ				
10,001-20,000 vs 20,001-30,000	-0.95	0.000	-0.95 – -0.95	✓
10,001-20,000 vs <10,000	-0.65	0.000	-0.65 – -0.65	✓
10,001-20,000 vs >30,000	-1.05	0.000	-1.05 – -1.05	✓
20,001-30,000 vs <10,000	+0.30	0.000	0.30 – 0.30	✓

กลุ่มเปรียบเทียบ (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท)	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	ค่า p	ช่วงความเชื่อมั่น (ล่าง - บน)	มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญ
20,001-30,000 vs >30,000	-0.10	0.000	-0.10 – -0.10	✓
<10,000 vs >30,000	-0.40	0.000	-0.40 – -0.40	✓
2. คุณภาพของร้านอาหาร				
10,001-20,000 vs 20,001-30,000	-0.94	0.000	-0.94 – -0.94	✓
10,001-20,000 vs <10,000	-0.65	0.000	-0.65 – -0.65	✓
10,001-20,000 vs >30,000	-1.05	0.000	-1.05 – -1.05	✓
20,001-30,000 vs <10,000	+0.29	0.000	0.29 – 0.29	✓
20,001-30,000 vs >30,000	-0.11	0.000	-0.11 – -0.11	✓
<10,000 vs >30,000	-0.40	0.000	-0.40 – -0.40	✓
3. การรักษาความสะอาด				
10,001-20,000 vs 20,001-30,000	-0.95	0.000	-0.95 – -0.95	✓
10,001-20,000 vs <10,000	-0.66	0.000	-0.66 – -0.66	✓
10,001-20,000 vs >30,000	-1.06	0.000	-1.06 – -1.06	✓
20,001-30,000 vs <10,000	+0.29	0.000	0.29 – 0.29	✓
20,001-30,000 vs >30,000	-0.11	0.000	-0.11 – -0.11	✓
<10,000 vs >30,000	-0.40	0.000	-0.40 – -0.40	✓
4. การจัดการความแออัด				
10,001-20,000 vs 20,001-30,000	-1.00	0.000	-1.00 – -1.00	✓
10,001-20,000 vs <10,000	-0.69	0.000	-0.69 – -0.69	✓
10,001-20,000 vs >30,000	-1.11	0.000	-1.11 – -1.11	✓
20,001-30,000 vs <10,000	+0.31	0.000	0.31 – 0.31	✓
20,001-30,000 vs >30,000	-0.11	0.000	-0.11 – -0.11	✓
<10,000 vs >30,000	-0.42	0.000	-0.42 – -0.42	✓

จากตารางที่ 4-16 พบว่า คู่รายได้ที่แตกต่างกันส่วนใหญ่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ โดยผลการวิเคราะห์ One-Way ANOVA และ Tukey HSD แสดงให้เห็นว่า รายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างชัดเจน ทั้งในด้านข้อมูลเที่ยวรถ ร้านอาหาร ความสะอาด และความแออัด

บทที่ 5

อภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น 2) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น โดยเป็นการวิจัยเชิงตรวจสอบ (Investigative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกระบวนการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 และมีกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.50 สำหรับระดับการศึกษาพบว่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 59.50 โดยมีอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี คือใกล้ที่พักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 โดยช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงเวลา 12.00 น. - 17.59 น. คิดเป็นร้อยละ 48.75 ใช้เวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 58.25 เดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 66.75 โดยสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง คือเดินทางเอง คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อกลับภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 33.25 วิธีเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยรถยนต์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 33.00

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น พบว่าผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.17) ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.09)

ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.85) ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.85) ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.84) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.68) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.68) การวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.66) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ อภิปรายผลการศึกษามีดังนี้ 1) การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีรายได้ 10,0001 - 20,000 บาท มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน และเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี คือใกล้ที่พักมากที่สุด โดยช่วงเวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงเวลา 12.00 น. - 17.59 น. ใช้เวลาในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง และเดินทางคนเดียว โดยสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสถานีขนส่ง คือเดินทางเอง มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อกลับภูมิลำเนา วิธีเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยรถยนต์ส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยทำงาน ซึ่งมีเงินรายได้เฉลี่ย/เดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีผู้ใช้ถึงร้อยละ 69.50 2) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น พบว่าผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง (Accessibility) ด้านการประเมินด้านการจัดการ (Management) ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา (Time) ตามลำดับ 3)

จากสรุปผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน ส่วนประสิทธิภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ด้านการประเมินด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประเมินด้านการเข้าถึง ด้านการประเมินด้านการจัดการ ด้านการประเมินความพึงพอใจโดยรวม ด้านการประเมินด้านความปลอดภัย ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการวัดประสิทธิภาพเชิงเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิณวิชญ์ เรืองขำ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องหรือทฤษฎีเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสนด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสารและด้านช่วงเวลาในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการได้ต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

• ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ด้านจุดเด่นสถานี

1.1 ท่ารถที่ตั้งดี อยู่ในจุดที่เดินทางสะดวก ใกล้ถนนสายหลักและมีระบบขนส่งต่อเนื่อง

1.2 มีเส้นทางเดินรถหลากหลาย รองรับการเดินทางไปยังจังหวัดต่างๆ ได้สะดวก

1.3 มีพื้นที่กว้างขวาง รองรับผู้โดยสารได้จำนวนมาก

1.4 มีร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร และห้องน้ำให้บริการ

1.5 มีการดูแลความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและกล้องวงจรปิด

2. ด้านปัญหาที่พบ

2.1 การประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่ทั่วถึง จุดประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำการเพื่อคอยบอกข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

2.2 ร้านค้าและร้านอาหาร มีให้เลือกไม่หลากหลาย รสชาติอาหารอยู่ในระดับปานกลางพอใช้ได้

2.3 ห้องน้ำสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง แม่บ้านทำความสะอาดไม่มีประจำห้องน้ำตลอดเวลา

2.4 พื้นที่รอกอยไม่เพียงพอ ในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว

3. ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 เพิ่มให้มีเจ้าหน้าที่ประจำการที่จุดประกาศข้อมูลเที่ยวรถ เพิ่มให้มีการประกาศแจ้งข้อมูลเที่ยวรถให้บ่อยขึ้น

3.2 เพิ่มร้านค้าและร้านอาหารที่มีมาตรฐาน ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค

3.3 เพิ่มพนักงานทำความสะอาดให้มีประจำการตลอดเวลา และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดให้มากขึ้น

3.4 ขยายพื้นที่นั่งรอหรือเพิ่มที่นั่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ร่มเพื่อรองรับผู้โดยสารมากขึ้น ในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว

4. ด้านบริการเพิ่มเติมที่ต้องการ

4.1 บริการ Wi-Fi ฟรี ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร

4.2 จุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ในพื้นที่รอกอย

4.3 ระบบจองตั๋วออนไลน์ที่ใช้งานง่าย และมีข้อมูลอัปเดตแบบเรียลไทม์

• ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาทดสอบสมมติฐานปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา อาชีพ หรือพฤติกรรมการเดินทาง

2. พิจารณาศึกษาในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบและหามาตรฐานร่วม

3. ควรนำผลการวิจัยจากผู้ให้บริการในแพลตฟอร์มช่องทางต่างๆ เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านคุณภาพของสถานีขนส่งได้เนื่องจากเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นแบบเรียลไทม์

4. ควรนำมาตรฐานของสถานีขนส่งสากล นำมาเปรียบเทียบกับสถานีขนส่งผู้โดยสารตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด และสรุปผลออกมาเป็นแต่ละรายการตามลำดับ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมการขนส่งทางบก (2559). "พระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ.2522." Retrieved 25 พฤศจิกายน 2563, from https://www.dlt.go.th/th/dlt-knowledge/view.php?_did=113.
- กรมการขนส่งทางบก (มปป). "สถานีขนส่งผู้โดยสาร." Retrieved 25 พฤศจิกายน 2563, from <https://sites.google.com/site/sthanikhnsngphudoysar/>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2567). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายจังหวัด ปี 2566 (จำแนกตามจังหวัด).
- ฉกร อินทร์พยุง และคณะ (2559). "โครงการประเมินความสามารถในการเข้าถึงสถานีรถไฟขนส่งมวลชนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบรางในเขตเมือง". มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณธาร สติวรรัตน์ (2562). "ความหมายของคำว่า "บริการ". Retrieved 25 พฤศจิกายน 2563, from <https://www.hrdsthailand.com>.
- เทิดศักดิ์ ร่องวิริยะพานิช (มปป). การวัดประสิทธิภาพระบบการขนส่ง. อบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับ นักวิชาการขนส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. Retrieved 7 พฤศจิกายน 2567, from <http://lopburi.dlt.go.th/>
- นันทิยา คชเสนีย์. (2562). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- บุญบง พาณิชผล (2555). "การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพฯ.
- ประภากร อุ่นอินทร และ ปรียานัฐ เอี่ยมศิริเมธ (2559). "พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา. คณะบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2567). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยว, from

<https://onjanachantraprayoon.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/e0b89ae0b897e0b897e0b8b5e0b988-1-e0b884e0b8a7e0b8b2e0b8a1e0b8a3e0b8b9e0b989e0b980e0b89ae0b8b7e0b989e0b8ade0b887e0b895e0b989e0b8992.pdf>

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (มปป). "ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ." Retrieved 25 พฤศจิกายน 2563, from <http://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>.

ศินวิชญ์ เรืองขำ (2560). "ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เศรษฐวิสต์ พรมสิทธิ์ และนราศรี ไวนิชกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2556). คู่มือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ETDA (2563). ศัพท์ชวนรู้ Accessibility. Retrieved 16 มิถุนายน 2563, from [Accessibility - ศพชอ. \(etda.or.th\)](http://www.eta.or.th)

สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน (2554). "พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554." Retrieved 10 พฤศจิกายน 2563, from <https://dictionary.orst.go.th/>.

อาภรณ์ ไร่ไซ (2560). พฤติกรรม (Behavior). Retrieved 10 พฤศจิกายน 2563, from <https://www.scimath.org/lesson-biology/item/7001-behavior-7001>.

ภาษาอังกฤษ

Jandaeng, B., et al. (2019). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม. Dhammathas Academic Journal 19(4): 235-244.

Vuchic, V.R. Z1981X. Urban Public Transportation System and Technology. New Jersey: Prence-Hall Inc.

Yamane, Taro. (1970). "Statistical an Introductory Analysis" 2 nd.ed Takyo : John Weatherhill, Ine.

บรรณานุกรม



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	แหววัน นฤมล
วัน เดือน ปี เกิด	25 พฤศจิกายน 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	303/129 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจพาณิชย์นาวิ) มหาวิทยาลัยบูรพา

