

# การให้บริการการขนส่งสาธารณะในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัด นครศรีธรรมราช

ปฏิพนธ์ ชาญวิทย์การ  
ปานไพลิน สันมณีวรรณ  
สันติภาพ ใจไธสงลำ  
อวิสดา นาคะรัมย์กะ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยงของระบบขนส่งสาธารณะภายในเมืองและระหว่างเมือง และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยศึกษาพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดนครศรีธรรมราช วิธีการวิจัยเป็นงานวิจัยผสมผสานวิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสำรวจข้อมูลภาคสนามและการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจภาคสนามด้วยแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่าในจังหวัดสุราษฎร์ธานี รถโดยสารภายในเมือง มีระดับความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนน = 15.60) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะภาพรวมของทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการเชื่อมต่อกับระบบอื่นมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยในการใช้บริการน้อยที่สุด รถโดยสารระหว่างเมือง มีระดับความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนน = 12.61) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะภาพรวมของทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการเชื่อมต่อกับระบบอื่นมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสารน้อยที่สุด ส่วนในจังหวัดนครศรีธรรมราช รถโดยสารภายในเมือง มีระดับความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนน = 15.83) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถโดยสารสาธารณะภาพรวมของทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านระยะทางในการเดินทางมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยในการใช้บริการน้อยที่สุด รถโดยสารระหว่างเมือง มีระดับความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนน = 16.03) และความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะภาพรวมของทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการเที่ยวไป มีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกขณะใช้บริการน้อยที่สุด ส่วนผู้ให้บริการเที่ยวกลับ มีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านสภาพของรถที่ให้บริการน้อยที่สุด

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงเสนอแนะให้ สำนักงานขนส่งของทั้งสองจังหวัด ควรขยายเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงไปยังสถานที่ต่างๆ ได้มากขึ้น และสามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่นๆ รวมทั้งการจัดอบรมความปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการเพื่อความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการ

**คำสำคัญ :** การขนส่งสาธารณะ ความสะดวกในการเข้าถึงและความสามารถในการเชื่อมโยง ความพึง

พอใจในการใช้บริการ