

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
เกี่ยวกับองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร
แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับนิยามความหมายของการบริการรถโดยสารประจำ
ทาง และความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถาม เทคนิค เคลฟายรอบที่สาม โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อกระทง และ เสนอ
ผลการวิเคราะห์ในรูปของลำดับที่ของข้อความ เรียงตามลำดับค่ามัธยฐานสูงสุด โดยพิจารณาค่า
พิสัยระหว่างควอไทล์และผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยมประกอบด้วย การเสนอผลการ
วิเคราะห์แบ่ง เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความหมายของบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 ความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการ
รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถาม
เทคนิค เคลฟายรอบที่สาม และตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการวิจัยแบบสำรวจ โดย
วิเคราะห์ เป็นรายข้อกระทงของแต่ละกลุ่ม และ เสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของลำดับที่ของ
ข้อความ เรียงตามลำดับค่ามัธยฐานสูงสุด โดยพิจารณาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และผลต่าง
ระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยมประกอบด้วย การเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 7 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 3 ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 4 ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

- ส่วนที่ 5 ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
 ส่วนที่ 6 ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง
 ส่วนที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางจากแบบสัมภาษณ์ โดยจะนำเสนอความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในลักษณะข้อความ และจะเสนอความคิดเห็นเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ และการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักและวิธีการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับนิยามความหมายของการบริการและคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง
ตามเทคนิค เคลฟาย

ส่วนที่ 1 ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 4 ลำดับของข้อกระทงเกี่ยวกับความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1	18	4.67	5.00	0.33	1.00	สอดคล้อง
2	5	4.35	5.00	0.65	1.21	สอดคล้อง
3	21	4.29	5.00	0.71	1.62	ไม่สอดคล้อง
4	4	4.19	5.00	0.81	1.53	ไม่สอดคล้อง
5	19	4.15	4.00	0.15	1.05	สอดคล้อง
6	6	4.11	4.50	0.39	1.49	สอดคล้อง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
7	22	4.09	4.00	0.09	1.20	สอดคล้อง
8	10	3.96	4.00	0.04	1.17	สอดคล้อง
9	23	3.95	4.00	0.05	1.55	ไม่สอดคล้อง
10	9	3.85	4.00	0.15	1.66	ไม่สอดคล้อง
11	8	3.82	4.00	0.18	1.44	สอดคล้อง
12	17	3.82	4.00	0.18	2.04	ไม่สอดคล้อง
13	24	3.75	4.00	0.25	1.81	ไม่สอดคล้อง
14	2	3.75	5.00	1.25	2.34	ไม่สอดคล้อง
15	15	3.73	4.00	0.27	2.15	ไม่สอดคล้อง
16	12	3.71	4.50	0.79	1.90	ไม่สอดคล้อง
17	16	3.57	4.00	0.43	2.40	ไม่สอดคล้อง
18	20	3.55	4.00	0.45	1.39	สอดคล้อง
19	3	3.43	4.00	0.57	1.68	ไม่สอดคล้อง
20	7	3.20	1.00	2.20	3.06	ไม่สอดคล้อง
21	14	3.15	3.00	0.15	1.43	สอดคล้อง
22	1	3.00	4.00	1.00	2.47	ไม่สอดคล้อง
23	13	2.92	2.00	0.92	2.16	ไม่สอดคล้อง
24	11	2.80	2.00	0.80	2.14	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 4 พบว่าข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทั่ง
ว่าเป็นความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 9 ข้อกระทั่ง โดยเป็นข้อความ
ที่กลุ่มเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดที่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทั่ง คือ ข้อที่ 18 เห็นด้วย
กับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่ว่าสอดคล้องกัน จำนวน 7 ข้อกระทั่ง คือ ข้อที่ 5, 19, 6, 22, 10,

8 และ 20 รู้สึกกำกวมกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยที่สอดคล้องกันจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 14 ที่เหลืออีก 15 ข้อกระทงเป็นข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยว่าเป็นความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทางทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 18 ที่ว่า การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึงการให้บริการจัดรถโดยสารประจำทางให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งหลักการของการให้บริการรถโดยสารประจำทางคือ สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัด และตรงต่อเวลา

1.2 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยว่าเป็นความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทางเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 7 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การบริการสาธารณะ ซึ่งพร้อมที่จะให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาและมีความสม่ำเสมอ ถึงจุดหมายตามกำหนดเวลา ให้ความเสมอภาคกับผู้โดยสารด้วยอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม

ข้อที่ 19 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์โดยสารที่เดินตามเส้นทางที่กำหนดขึ้น พร้อมทั้งให้ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

ข้อที่ 6 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง บริการขนส่งสาธารณะซึ่งเป็นกิจกรรมสาธารณะที่รัฐรับผิดชอบในทางให้บริการ โดยเน้นเรื่อง

- เส้นทางที่แน่นอน
- ระยะเวลาการให้บริการ และข่าวด่วนต่าง ๆ
- กำหนดเวลาดับทาง ปลายทาง จุดจอดต่าง ๆ
- การกำหนดดับทาง ปลายทางที่แน่นอน
- ระยะเวลาการเดินทางที่แน่นอน

ข้อที่ 22 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นในการขนส่งคน (มวลชน) ด้วยรถโดยสารไปตามเส้นทางที่กำหนดแน่นอน โดยเสียค่าบริการในอัตราที่กำหนดตามมาตรฐานบริการที่กำหนด

ข้อที่ 10 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การขนส่งมวลชนอย่างหนึ่งที่สามารถที่จะให้ประชาชนเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งตามเส้นทางที่กำหนดเป็นประจำ

ข้อที่ 8 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การที่รถประจำทางขนาด ใหญ่กว่าผู้โดยสารจำนวนมากจากจุดที่รับ ไปส่งยังจุดหมายที่ต้องการในเส้นทางที่กำหนด โดยมี จำนวนที่เพียงพอกับความต้องการและคิดค่าบริการตามอัตราที่กำหนด

ข้อที่ 20 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การกำหนดค่านีปริมาณ ในส่วนจำนวน (รถ เทียว) ที่เหมาะสมกับประชากรที่จะใช้บริการ และเวลาที่ให้บริการให้ สอดคล้องกับผู้ให้บริการ

1.3 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความ เห็นสอดคล้องกันด้วยความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่าง เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย กับข้อความของความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทางนั้น มี จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 14 การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึงการบริการขนส่ง ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง ซึ่งผู้ให้คือหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการ รถโดยสารประจำทาง และผู้ให้บริการ เป็นประชาชนที่มีความจำเป็นใช้รถโดยสารประจำทาง

รองศาสตราจารย์ปรีชา ช้างขวัญยืน¹ ได้สรุปความคิดเห็น เกี่ยวกับความหมายของ การบริการรถโดยสารประจำทาง ของผู้เชี่ยวชาญได้ดังนี้ การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การบริการสาธารณะเพื่อขนส่งมวลชนด้วยรถยนต์โดยสาร ซึ่งรัฐ เป็นผู้ให้บริการเอง หรือ เอกชนในความควบคุมของรัฐ เป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย โดยมีระเบียบที่แน่นอน เกี่ยวกับ องค์ประกอบของบริการ ได้แก่ รูปแบบการบริหารองค์การ ลักษณะพาหนะ ตารางการเดินรถ เส้นทาง และอัตราค่าบริการ

ศูนย์วิทยพัชกร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹รองศาสตราจารย์ปรีชา ช้างขวัญยืน เป็นประธานคณะกรรมการบริหารวิชา อารยธรรม และอาจารย์ประจำภาควิชาปรัชญา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 5 ลำดับข้อกระทงเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	1	4.76	5.00	0.24	0.88	สอดคล้อง
2	3	4.54	5.00	0.46	1.09	สอดคล้อง
3	2	4.46	4.50	0.04	1.04	สอดคล้อง
4	12	4.31	4.00	0.31	1.05	สอดคล้อง
5	20	4.25	4.50	0.25	1.25	สอดคล้อง
6	25	4.23	4.00	0.77	1.06	สอดคล้อง
7	10	4.18	4.00	0.18	0.99	สอดคล้อง
8	19	4.15	4.00	0.15	1.28	สอดคล้อง
9	7	4.13	4.00	0.13	1.12	สอดคล้อง
10	4	4.11	4.00	0.11	0.95	สอดคล้อง
11	13	4.04	4.00	0.04	0.89	สอดคล้อง
12	21	4.00	4.00	0.00	0.96	สอดคล้อง
13	17	4.00	4.00	0.00	1.26	สอดคล้อง
14	22	4.00	4.00	0.00	1.66	ไม่สอดคล้อง
15	6	3.95	4.00	0.05	1.55	ไม่สอดคล้อง
16	16	3.95	4.00	0.05	1.55	ไม่สอดคล้อง
17	15	3.94	4.50	0.56	1.91	ไม่สอดคล้อง
18	24	3.80	5.00	1.20	1.98	ไม่สอดคล้อง
19	18	3.78	4.00	0.22	1.72	ไม่สอดคล้อง
20	5	3.71	4.50	0.79	1.90	ไม่สอดคล้อง
21	9	3.65	4.00	0.35	1.73	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
22	23	3.44	3.50	0.06	1.56	ไม่สอดคล้อง
23	11	3.42	4.00	0.58	2.07	ไม่สอดคล้อง
24	26	3.31	3.00	0.31	2.08	ไม่สอดคล้อง
25	8	3.14	3.00	0.14	2.10	ไม่สอดคล้อง
26	14	2.88	2.00	0.88	2.70	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระหังว่าเป็นความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 13 ข้อกระหัง โดยเป็นข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดที่สอดคล้องกันจำนวน 2 ข้อกระหัง คือ ข้อที่ 1 และ 3 เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนาใหญ่ที่สอดคล้องกัน จำนวน 11 ข้อกระหัง คือ ข้อที่ 2, 12, 20, 25, 10, 19, 7, 4, 13, 21 และ 17 ที่เหลืออีก 13 ข้อกระหัง เป็นข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยว่าเป็นความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด มีจำนวน 2 ข้อกระหัง คือ

ข้อที่ 1 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การที่รถโดยสารประจำทางให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ปลอ่ยรตตรงเวลาไม่ขาดตอน โดยเฉพาะช่วโมงเร่งด่วน
- (2) จำนวนรถที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- (3) จัดจำนวนรถในแต่ละเส้นทางซึ่งอาจแตกต่างกัน
- (4) ความสะดวกสบาย เช่น ควรกำหนดที่นั่งให้แน่นอน

รถให้แน่นอน

- (5) ระยะเวลาการรอรถที่ป้ายไม่ควรเกิน 15 นาที
- (6) ระยะเวลาของการเดินทาง ควรกำหนดระยะเวลาการปล่อย
- (7) ชับรถตามกฎจราจรโดยไม่มีอุบัติเหตุ
- (8) หยุดรับและส่งผู้โดยสารตามป้ายที่กำหนด
- (9) ดูแลผู้โดยสารขึ้นลงให้เรียบร้อยก่อนออกรถ
- (10) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารมีมารยาทดี มี

ระเบียบวินัย

- (11) ความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงสภาพรถ พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร เคารพกฎจราจร
- (12) ตัวรถมีความแข็งแรง ไม่อยู่ในสภาพเก่าทรุดโทรมมีควันดำมาก และมีความสะอาดภายในรถ

ข้อที่ 3 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อคุณภาพของบริการ คือ

- (1) รถมีจำนวนเพียงพอ
- (2) อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสมบูรณ์ มีสภาพดี
- (3) ไม่ต้องคอยรอนาน มาตรงเวลาทุกเที่ยว ทุกป้าย
- (4) ความเร็วพอดี
- (5) รถไม่แน่นหรือห้อยโหน
- (6) มีบริการรถโดยสารประจำทางที่หลากหลายให้เลือก
- (7) มีหลักประกัน ให้ความคุ้มครอง ช่วยเหลือดีพอสมควร
- (8) ไว้วางใจได้ในเรื่องความปลอดภัย มีความระมัดระวังในการขึ้น-ลง ของผู้โดยสาร
- (9) พนักงานประจำรถต้องเป็นคนดี ทั้งกาย วาจา และใจ กับต้องมีความสามารถดีด้วย
- (10) เส้นทางดี คลุมพื้นที่ได้หมด
- (11) มีสิ่งแวดล้อมดี และเครื่องอำนวยความสะดวกครบถ้วน

2.2 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยว่าเป็นความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 11 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 2 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ระดับของการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึง ข้อดี-ข้อเสีย ในเรื่องเกี่ยวกับ

- ความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา
- ความสะอาด
- ความปลอดภัย
- มารยาทดี
- ความสะอาด

ข้อที่ 12 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับใน 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มาจากสิ่งที่เกิดขึ้นโดยบุคลากรเป็นผู้กระทำออกมาในรูป ความสะอาด ความรวดเร็ว การบริการที่สม่ำเสมอ ไม่ต้องรอรถนาน ความปลอดภัย ความนุ่มนวลในการขับขี่ ความประหยัด

ส่วนที่ 2 มาจากอุปกรณ์ คือตัวรถ ต้องสะอาด สภาพดี ไม่เสียขณะบริการผู้ใช้บริการ

ข้อที่ 20 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การจัดการบริการของรถโดยสารให้รถอยู่ในสภาพที่ดี มีความสะอาด ควันไม่ดำ ประการที่สอง พนักงานประจำรถ (พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร) ต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทั้งร่างกายและจิตใจ ประการที่สาม ต้องอำนวยความสะดวก ปลอดภัย และความรวดเร็วในการเดินทางแก่ผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทาง

ข้อที่ 25 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ความสะอาดของรถทั้งภายในและภายนอก ความเพียงพอ จำนวนรถสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ สภาพรถที่ดี อำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ไม่เสียค้ายกกลางทาง มารยาทพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีความสุภาพ อ่อนโยนต่อผู้โดยสาร ตลอดจนขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร

ข้อที่ 10 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง คุณภาพที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจในเรื่อง

- รถนั่งสบาย หรือสะอาด

- ความรวดเร็ว
- ความปลอดภัย
- ความประหยัด

ข้อที่ 19 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การจัดการบริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพอใจในระดับที่ยอมรับ เกี่ยวกับเรื่องความสะดวก ความประหยัด และความปลอดภัย

ข้อ 7 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการต้องการในด้าน

- (1) สภาพรถต้องอยู่ในลักษณะที่สะอาด เรียบร้อย น่านั่ง
 - (2) การเดินทางรับส่งจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งตามเวลาที่กำหนด
- สภาพรถต้องมั่นคงแข็งแรง

(3) สภาพคนต้องมีสุขภาพดี มีมารยาทที่จะให้บริการอยู่ขึ้นมาตรฐาน เอาใจเขามาใส่ใจเรา

ข้อที่ 4 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การบริการรถโดยสารประจำทางจะต้องให้ได้รถและคน (พนักงานประจำรถ) ดังนี้

- ความสะอาด
- ความรวดเร็ว
- ต้องมีมารยาทและความรับผิดชอบโดยมีความสำนึก เรื่องการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตของผู้โดยสาร

บริการและความปลอดภัยในชีวิตของผู้โดยสาร

- ความปลอดภัย
- ความประหยัด

ข้อที่ 13 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง คุณภาพในการบริการรับใช้ประชาชนตั้งแต่ ตัวรถ พนักงานประจำรถหรือคนขับ ตัวรถอยู่ในสภาพที่แข็งแรง ไม่สกปรก ไม่มีควันดำมาก คนขับรถไม่กระชาก จอครรถรับส่งตามป้าย กระเป๋าหลุดจากสภาพ

ข้อที่ 21 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ความสะอาด รวดเร็ว ปลอดภัย และสะอาด โดยต้องกำหนดค่าให้เป็นรูปธรรมให้ได้ อาทิเช่น ความรวดเร็วคือการที่รถวิ่งด้วยความเร็วไม่ควรเกิน 60 กม./ชม. หรือความปลอดภัย คือ การขับรถที่อยู่ในเฉพาะช่องทางรถโดยสารประจำทาง ไม่แซงหรือเปลี่ยนช่องทางอย่างกะทันหัน ความสะอาด ขณะอยู่ในรถไม่

ควรวี๊ดเสียดยัดเยียด มีที่ยืนรอรถพอสมควร ปลอดภัย รถจอดรับทุกครั้งไปยืนรอ และมีที่ว่างให้ขึ้นได้ทุกครั้ง มีจุดจอดรถไม่ต้องเดินไกลนัก และไม่ต้องเสี่ยงกับการข้ามถนน ความสะอาด ไม่มีฝุ่นหรือความสกปรกจับอยู่ ปรับแต่งสีอยู่เสมอ

ข้อที่ 17 คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเน้นมารยาทของผู้ให้บริการต้องดี มีความสะอาดปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขและสบายใจ ผู้ให้บริการควรจะพูดจาไพเราะ เพื่อทำให้ผู้โดยสารมีความอบอุ่นใจระหว่างการให้บริการ

รองศาสตราจารย์ปรีชา ช้างขวัญยืน¹ ได้สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางของผู้เชี่ยวชาญดังนี้ คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางหมายถึง การให้บริการที่ดี โดยมี 1) จำนวนรถเพียงพอ 2) คุณภาพรถเรียบร้อย แข็งแรง สะอาด ปลอดภัย เครื่องยนต์ดี ส่วนประกอบดี 3) คุณภาพของพนักงานดีทั้งพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีระเบียบและน้ำใจดี 4) คุณภาพบริการอื่น ๆ ดี เช่น การบริการครอบคลุมพื้นที่ ค่าโดยสารเหมาะสมมีบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น หลักประกันความปลอดภัย ฯลฯ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อที่ 4 ต้องมีความสบายในการใช้บริการ

ข้อที่ 5 ต้องมีความสะอาดของตัวรถ อุปกรณ์และการแต่งกายของพนักงาน

สำหรับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการ

รถโดยสารประจำทาง ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร จะต้องประกอบด้วยความสะดวก ความปลอดภัย พฤติกรรมและมารยาทที่ดีของพนักงานประจำรถ สภาพรถและอุปกรณ์ที่ดี ความรวดเร็ว ความสบาย และความสะอาด แต่น้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบมีไม่เท่ากัน ในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า องค์ประกอบเรื่องความสะดวกมีความสำคัญสูงสุด เป็นอันดับหนึ่ง ความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอันดับสอง พฤติกรรมและมารยาทที่ดีของพนักงานประจำรถมีความสำคัญเป็นอันดับสาม สภาพรถและอุปกรณ์ที่ดีมีความสำคัญเป็นอันดับสี่ ความรวดเร็วมีความสำคัญเป็นอันดับห้า ความสบายมีความสำคัญเป็นอันดับหก และความสะอาดมีความสำคัญเป็นอันดับเจ็ด ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อันดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นภาพการมองปัญหาด้านคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครอย่างชัดเจนว่า ปัญหาด้านใดมีอันดับความสำคัญมากกว่ากันในทัศนะของผู้ที่มีบทบาทต่อการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตารางที่ 7 ลำดับข้อกระทงเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้ใช้บริการ
1	3	4.83	5.00	0.17	0.70	สอดคล้อง
2	7	4.79	5.00	0.21	0.86	สอดคล้อง
3	6	4.75	5.00	0.25	0.94	สอดคล้อง
4	1	4.70	5.00	0.30	1.00	สอดคล้อง
5	5	4.66	5.00	0.34	1.07	สอดคล้อง
6	2	4.54	5.00	0.46	1.23	สอดคล้อง
7	4	4.53	5.00	0.47	1.22	สอดคล้อง

จากตารางที่ 7 แสดงว่ากลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อความทั้ง 7 ข้อกระทงเป็นองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดลงมา ดังนี้

- ข้อที่ 3 ต้องมีความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ข้อที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานประจำรถที่ดี
- ข้อที่ 6 ต้องมีสภาพรถและอุปกรณ์ที่ดี
- ข้อที่ 1 ต้องมีความสะดวกในการใช้บริการ
- ข้อที่ 5 ต้องมีความสะอาดของตัวรถ อุปกรณ์ และการแต่งกายของพนักงาน
- ข้อที่ 2 ต้องมีความรวดเร็วในการเดินทาง
- ข้อที่ 4 ต้องมีความสบายในการใช้บริการ

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถอธิบายโดยสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ และแต่ละองค์ประกอบมีน้ำหนักความสำคัญไม่เท่ากัน เช่นเดียวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แต่ทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นแตกต่างไปจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องลำดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ โดยประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า องค์ประกอบเรื่องความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง พฤติกรรมและมารยาทที่ดีของพนักงานประจำรถมีความสำคัญเป็นอันดับสอง สภาพรถและอุปกรณ์ที่ดีมีความสำคัญเป็นอันดับสาม ความสะดวกมีความสำคัญเป็นอันดับสี่ ความสะอาดมีความสำคัญเป็นอันดับห้า ความรวดเร็วมีความสำคัญเป็นอันดับหก และความสบายมีความสำคัญเป็นอันดับเจ็ด ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อันดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบตามความคิดเห็นของประชาชนจึงเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นทัศนคติและความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางใน
กรุงเทพมหานคร ตามเทคนิคเดลฟาย และการวิจัยแบบสำรวจ

ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 6 ลำดับข้อกระทงเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง
ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	1	4.88	5.00	0.12	0.63	สอดคล้อง
2	3	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
3	7	4.81	5.00	0.19	0.76	สอดคล้อง
4	6	4.72	5.00	0.28	0.92	สอดคล้อง
5	2	4.72	5.00	0.28	1.00	สอดคล้อง
6	4	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
7	5	4.61	5.00	0.39	1.03	สอดคล้อง

จากตารางที่ 6 แสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อความทั้ง 7 ข้อกระทง เป็นองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุกลงมา ดังนี้

- ข้อที่ 1 ต้องมีความสะดวกในการใช้บริการ
- ข้อที่ 3 ต้องมีความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ข้อที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานประจำรถที่ดี
- ข้อที่ 6 ต้องมีสภาพรถและอุปกรณ์ที่ดี
- ข้อที่ 2 ต้องมีความรวดเร็วในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 8 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1	1.2.3	4.00	4.00	0.00	1.65	ไม่สอดคล้อง
2	1.1.7	3.88	5.00	1.12	2.32	ไม่สอดคล้อง
3	1.1.3	3.85	4.00	0.15	1.43	สอดคล้อง
4	1.1.4	3.58	5.00	1.42	3.02	ไม่สอดคล้อง
5	1.2.2	3.56	4.00	0.44	1.67	ไม่สอดคล้อง
6	1.2.4	3.56	4.00	0.44	2.50	ไม่สอดคล้อง
7	1.2.5	3.37	4.00	0.63	2.64	ไม่สอดคล้อง
8	1.1.2	3.38	3.00	0.38	3.07	ไม่สอดคล้อง
9	1.2.8	3.31	3.00	0.31	1.92	ไม่สอดคล้อง
10	1.1.5	2.60	1.00, 4.00	1.60, 1.41	2.25	ไม่สอดคล้อง
11	1.2.6	2.13	1.00	1.13	2.05	ไม่สอดคล้อง
12	1.2.1	2.00	1.00	1.00	2.31	ไม่สอดคล้อง
13	1.1.6	1.80	1.00	0.80	2.35	ไม่สอดคล้อง
14	1.1.1	1.75	1.00	0.75	2.85	ไม่สอดคล้อง
15	1.2.7	1.28	1.00	0.28	1.30	สอดคล้อง

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระถางว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร ในเรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ โดยมีข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อ้างสอดคล้องกันจำนวน 1 ข้อกระถาง คือข้อที่

1.1.3 และมีข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกันจำนวน 1 ข้อกระทง คือข้อที่ 1.2.7 ที่เหลืออีก 13 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง คือ ระยะทางที่ต้องเดินจากบ้าน ไปถึงป้ายหยุดรถ เพื่อใช้บริการรถโดยสารประจำทางสำหรับ เขตใน เมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร ความมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร

ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เห็นด้วยทั้งหมด หรือ เกือบทั้งหมดอย่าง สอดคล้องกัน คือ ระยะทางที่ต้องเดินจากบ้านไปถึงป้ายหยุดรถ เพื่อใช้บริการรถโดยสาร ประจำทาง สำหรับ เขตชาน เมืองควรมีระยะทางระหว่าง 1,000 เมตร

สำหรับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการ รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ ดังผลการ วิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมคือระยะทางที่ผู้ใช้บริการจะ ต้องเดินจากบ้านมาเพื่อให้เข้าถึง เขตที่สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกควรมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร และหากพื้นที่ใด ผู้ใช้บริการต้องเดินจากบ้านมาเพื่อใช้บริการด้วยระยะทางถึง 1,000 เมตรแล้ว ถือได้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ดังนั้น การจัด บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครจึงต้องคำนึงถึงการกำหนดขอบอาณาเขตของการ บริการที่ผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวกด้วย

ตารางที่ 9 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	1.1.1	3.77	5.00	1.23	2.83	ไม่สอดคล้อง
2	1.2.1	3.66	5.00	1.34	2.61	ไม่สอดคล้อง
3	1.1.2	3.64	4.00	0.36	1.85	ไม่สอดคล้อง
4	1.2.2	3.46	4.00	0.54	2.00	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
5	1.1.7	3.11	3.00	0.11	2.39	ไม่สอดคล้อง
6	1.1.3	3.02	3.00	0.02	2.04	ไม่สอดคล้อง
7	1.2.4	3.01	3.00	0.01	1.87	ไม่สอดคล้อง
8	1.2.8	2.88	3.00	0.12	2.28	ไม่สอดคล้อง
9	1.1.4	2.80	3.00	0.20	2.10	ไม่สอดคล้อง
10	1.2.3	2.74	1.00	1.74	2.51	ไม่สอดคล้อง
11	1.2.5	2.65	2.00	0.65	2.16	ไม่สอดคล้อง
12	1.1.5	2.13	1.00	1.13	1.94	ไม่สอดคล้อง
13	1.2.6	1.78	1.00	0.78	2.01	ไม่สอดคล้อง
14	1.1.6	1.77	1.00	0.77	2.01	ไม่สอดคล้อง
15	1.2.7	1.32	1.00	0.32	1.49	สอดคล้อง

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถโดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือข้อที่ 1.2.7 ส่วนที่เหลืออีก 14 ข้อกระทงประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน คือ ระยะทางที่ต้องเดินจากบ้านไปถึงป้ายหยุดรถเพื่อใช้บริการรถโดยสารประจำทางสำหรับเขตชานเมือง ควรมีระยะทางระหว่าง 1,000 เมตร

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเกี่ยวกับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ ดังผล

การวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า หากประชาชนผู้ใช้บริการต้องเดินจากบ้านมาเพื่อใช้บริการด้วยระยะทางถึง 1,000 เมตรแล้ว ถือได้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนเกณฑ์วัดเรื่องระยะทางที่เหมาะสมที่ผู้ใช้บริการจะต้องเดินจากบ้านมาเพื่อให้เข้าถึงเขตที่สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกยังกำหนดข้อยุติไม่ได้ เพราะประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ตารางที่ 10 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1	2.1.3	3.71	4.50	0.79	2.06	ไม่สอดคล้อง
2	2.1.2	3.40	4.00	0.60	2.26	ไม่สอดคล้อง
3	2.1.7	3.29	3.50, 5.50	0.29, 1.71	2.86	ไม่สอดคล้อง
4	2.2.2	3.20	4.00	0.80	2.23	ไม่สอดคล้อง
5	2.2.3	3.20	1.00, 4.00	2.20, 0.80	2.71	ไม่สอดคล้อง
6	2.1.4	3.19	3.00	0.19	2.86	ไม่สอดคล้อง
7	2.2.4	3.14	4.00	0.86	2.34	ไม่สอดคล้อง
8	2.2.5	3.13	4.00	0.87	2.62	ไม่สอดคล้อง
9	2.2.8	2.80	1.00, 5.00	1.88, 2.12	3.21	ไม่สอดคล้อง
10	2.1.5	2.60	1.00	1.60	2.51	ไม่สอดคล้อง
11	2.1.6	2.33	1.00	1.33	2.09	ไม่สอดคล้อง
12	2.2.1	2.12	1.00	1.13	2.56	ไม่สอดคล้อง
13	2.2.6	1.63	1.00	0.63	1.94	ไม่สอดคล้อง
14	2.1.1	1.46	1.00	0.33	2.31	ไม่สอดคล้อง
15	2.2.7	1.33	1.00	0.33	1.52	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันเลยในเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ จึงหาข้อยุติ เป็น เกณฑ์วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไม่ได้

ตารางที่ 11 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	2.1.1	3.96	5.00	1.04	2.45	ไม่สอดคล้อง
2	2.2.1	3.90	5.00	1.10	2.19	ไม่สอดคล้อง
3	2.1.2	3.84	4.00	0.16	1.80	ไม่สอดคล้อง
4	2.2.2	3.43	4.00	0.57	1.81	ไม่สอดคล้อง
5	2.1.3	3.01	3.00	0.01	1.89	ไม่สอดคล้อง
6	2.2.4	2.95	3.00	0.05	1.97	ไม่สอดคล้อง
7	2.1.7	2.95	3.00	0.05	2.36	ไม่สอดคล้อง
8	2.2.8	2.77	3.00	0.23	2.30	ไม่สอดคล้อง
9	2.1.4	2.57	1.00	1.57	2.24	ไม่สอดคล้อง
10	2.2.3	2.55	1.00	1.55	2.30	ไม่สอดคล้อง
11	2.2.5	2.42	1.00	1.42	2.09	ไม่สอดคล้อง
12	2.1.5	2.07	1.00	1.07	2.03	ไม่สอดคล้อง
13	2.1.6	1.62	1.00	0.62	1.84	ไม่สอดคล้อง
14	2.2.6	1.61	1.00	0.61	1.82	ไม่สอดคล้อง
15	2.2.7	1.35	1.00	0.35	1.74	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันเลยในเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ จึงหาข้อยุติ เป็น เกณฑ์วัดที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไม่ได้

ตารางที่ 12 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็น
ของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	3.3	4.15	4.00	0.15	1.28	สอดคล้อง
2	3.2	4.06	5.00	0.94	1.66	ไม่สอดคล้อง
3	3.1	3.89	4.00	0.11	1.66	ไม่สอดคล้อง
4	3.5	3.71	4.50	0.79	2.30	ไม่สอดคล้อง
5	3.4	3.11	3.00	0.11	2.17	ไม่สอดคล้อง
6	3.6	2.63	1.00, 5.00	1.63, 2.37	2.88	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เป็นบางข้อกระทง
ว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่องระยะห่างระหว่างป้าย
หยุดรถโดยสารประจำทาง มีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน
จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 3.3 ส่วนที่เหลืออีก 5 ข้อกระทง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่
สอดคล้องกัน

ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่าเป็น
เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง คือ ระยะห่างระหว่างป้ายหยุด
รถโดยสารประจำทางสำหรับ เขตใน เมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสารควรมีระยะห่างกันประมาณ 300
เมตร

สำหรับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการ
รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง
ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมคือ ระยะห่าง
ระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางสำหรับ เขตใน เมือง และชุมชนที่มีผู้โดยสารควรมีระยะห่าง
กันประมาณ 300 เมตร ซึ่งมีความหมายว่า ถ้าประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งอยู่ ณ จุดหนึ่งจุดใดบน

ทางเท้า มีความประสงค์จะใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีบริการผ่านบนถนนสายนั้นแล้ว ผู้ใช้บริการจะสามารถเดินไปรอรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถที่ใกล้ที่สุดได้โดยไม่ต้องเดินเท้า เป็นระยะทางไม่เกิน 150 เมตร ซึ่งเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างป้ายหยุดรถที่มีอยู่ทางด้านซ้ายมือและด้านขวามือ

ตารางที่ 13 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	3.1	3.72	5.00	1.28	1.99	ไม่สอดคล้อง
2	3.3	3.65	4.00	0.35	1.92	ไม่สอดคล้อง
3	3.2	3.56	4.00	0.44	1.95	ไม่สอดคล้อง
4	3.5	3.20	3.00	0.20	2.22	ไม่สอดคล้อง
5	3.4	3.17	3.00	0.17	2.04	ไม่สอดคล้อง
6	3.6	2.35	1.00	1.35	2.49	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันเลย ในเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง จึงหาข้อยุติ เป็นเกณฑ์วัดที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไม่ได้

ตารางที่ 14 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็น
ของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ บ้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	4.1.2	4.61	5.00	0.39	1.23	สอดคล้อง
2	4.3	4.54	5.00	0.46	1.16	สอดคล้อง
3	4.1.1	4.25	5.00	0.75	2.02	ไม่สอดคล้อง
4	4.2.1	4.25	5.00	0.75	2.31	ไม่สอดคล้อง
5	4.5	4.25	5.00	0.75	2.31	ไม่สอดคล้อง
6	4.4	4.20	4.00	0.80	0.94	สอดคล้อง
7	4.2.2	3.69	4.00	0.31	1.92	ไม่สอดคล้อง
8	4.1.3	3.55	4.00	0.45	1.44	สอดคล้อง
9	4.2.3	3.38	4.50	1.12	2.51	ไม่สอดคล้อง
10	4.1.4	2.44	2.50	0.06	1.39	สอดคล้อง
11	4.2.4	2.14	1.00	1.14	2.41	ไม่สอดคล้อง
12	4.1.5	2.00	1.00	1.00	2.13	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่า เป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่องเวลารอคอยรถโดยสาร ประจำทาง ณ บ้ายหยุดรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 4.1.2 และ 4.3 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกันจำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 4.4 และ 4.1.3 และมี ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกันจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 4.1.4 ที่เหลืออีก 7 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 4.1.2 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ควรรอคอยไม่เกิน 5 นาที

ข้อที่ 4.3 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถในเขตเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสารควรรอคอยไม่เกิน 5 นาที

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่า เป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 4.4 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถเขตชานเมือง ควรรอคอยไม่เกิน 10 นาที

ข้อที่ 4.1.3 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรรอคอยไม่เกิน 7 นาที

3. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ที่จะเป็นเกณฑ์วัดว่าได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถ มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 4.1.4 ที่ว่า เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรรอคอยไม่เกิน 9 นาที

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องเวลารอคอยรถโดยสาร ๗ ป้ายหยุดรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญคือ เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรอยู่ระหว่าง 5-7 นาที และเวลารอคอยรถโดยสาร ๗ ป้ายหยุดรถสำหรับในเขตเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร ควรรอคอยไม่เกิน 5 นาที ส่วนเขตชานเมือง ควรรอคอยไม่เกิน 10 นาที จึงจะถือได้ว่าผู้ให้บริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ สำหรับในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนนั้น หากผู้ให้บริการต้องรอคอยรถโดยสารถึง 9 นาทีขึ้นไปแล้ว ถือได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ

ตารางที่ 15 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการ เรื่องเวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ บ้ายหยุดรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	4.1.1	4.66	5.00	0.34	1.24	สอดคล้อง
2	4.2.1	4.59	5.00	0.41	1.37	สอดคล้อง
3	4.3	4.55	5.00	0.45	1.58	ไม่สอดคล้อง
4	4.1.2	4.35	5.00	0.65	1.32	สอดคล้อง
5	4.4	3.92	5.00	1.08	1.66	ไม่สอดคล้อง
6	4.1.3	3.30	3.00	0.30	1.78	ไม่สอดคล้อง
7	4.5	3.06	3.00	0.06	2.24	ไม่สอดคล้อง
8	4.2.2	2.99	3.00	0.01	2.16	ไม่สอดคล้อง
9	4.2.3	2.93	3.00	0.07	2.28	ไม่สอดคล้อง
10	4.1.4	2.38	2.00	0.38	1.81	ไม่สอดคล้อง
11	4.2.4	1.99	1.00	0.99	2.08	ไม่สอดคล้อง
12	4.1.5	1.75	1.00	0.75	2.22	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบาง
ข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง
ณ บ้ายหยุดรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่าง
สอดคล้องกันจำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 4.1.1 และ 4.2.1 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชน
ผู้ให้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกันจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อ 4.1.2 ที่เหลือ
อีก 9 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 4.1.1 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถในชั่วโมงเร่งด่วนควรอยู่ระหว่าง 3-5 นาที

ข้อที่ 4.2.1 เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถนอกชั่วโมงเร่งด่วนควรอยู่ระหว่าง 5-8 นาที

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถ มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือข้อ 4.1.2 ที่ว่า เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถในชั่วโมงเร่งด่วน ควรรอคอยไม่เกิน 5 นาที

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ เกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเรื่อง เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมที่สุดของประชาชนผู้ให้บริการ คือ เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถในชั่วโมงเร่งด่วน ควรอยู่ระหว่าง 3-5 นาที และนอกชั่วโมงเร่งด่วน ควรอยู่ระหว่าง 5-8 นาที หากผู้ให้บริการต้องรอคอยรถโดยสารประจำทางนานกว่าช่วงเวลาดังกล่าวนี้แล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 16 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเรื่อง การต่อรถโดยสาร

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1	5.7	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
2	5.1.1	4.54	5.00	0.46	1.24	สอดคล้อง
3	5.6	4.54	5.00	0.46	1.34	สอดคล้อง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
4	5.4	4.54	5.00	0.46	1.48	สอดคล้อง
5	5.2	4.44	5.00	0.56	1.32	สอดคล้อง
6	5.1.2	4.15	4.00	0.15	1.28	สอดคล้อง
7	5.1.3	4.00	5.00	1.00	1.99	ไม่สอดคล้อง
8	5.3	3.75	4.00	0.25	1.81	ไม่สอดคล้อง
9	5.5	2.71	1.00	1.71	2.56	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่า เป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง การต่อรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 4 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.7, 5.1.1, 5.6 และ 5.4 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.2 และ 5.1.2 ที่เหลืออีก 3 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง การต่อรถโดยสาร มีจำนวน 4 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5.7 การต่อรถโดยสารไม่ควรเสียเวลาเกินกว่า 10 นาที

ข้อที่ 5.1.1 การต่อรถโดยสารควรมีสัมพันธ์กับระยะเวลาการเดินทาง โดยหากระยะเวลาการเดินทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร ไม่ควรต้องต่อรถ

ข้อที่ 5.6 การต่อรถไม่ควรมีต้องเดินไกลเกินกว่า 300 เมตร

ข้อที่ 5.4 การเดินทางถึงจุดหมายไม่ควรต้องต่อรถเลย แต่ถ้าจำเป็นจริง ๆ ก็ควรต่อรถไม่เกิน 1-2 ครั้ง

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง การต่อรถโดยสาร มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5.2 การเดินทางถึงจุดหมายควรมีความจำเป็นต้องต่อรถไม่เกิน 1 ครั้ง

ข้อที่ 5.1.2 การต่อรถโดยสารควรสัมพันธ์กับระยะการเดินทางโดยระยะการเดินทางที่เกิน 10 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 20 กิโลเมตร ควรมีความจำเป็นต้องต่อรถไม่เกิน 1 ครั้ง

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเรื่อง การต่อรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญคือ การเดินทางถึงจุดหมายไม่ควรต้องต่อรถเลย แต่ถ้าจำเป็นจริง ๆ ก็ควรต่อรถไม่เกิน 1-2 ครั้ง โดยการต่อรถควรสัมพันธ์กับระยะการเดินทางด้วย กล่าวคือ ระยะการเดินทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร ไม่ควรต้องต่อรถ ระยะการเดินทางที่เกิน 10 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 20 กิโลเมตร ควรต่อรถไม่เกิน 1 ครั้ง ทั้งนี้การต่อรถไม่ควรต้องเดินไกลเกินกว่า 300 เมตร และไม่ควรมีเวลาเกินกว่า 10 นาที

ตารางที่ 17 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรื่อง การต่อรถโดยสาร

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้ใช้บริการ
1	5.1.1	4.60	5.00	0.40	1.50	สอดคล้อง
2	5.7	4.28	5.00	0.72	1.74	ไม่สอดคล้อง
3	5.2	4.25	5.00	0.75	1.70	ไม่สอดคล้อง
4	5.4	4.20	5.00	0.80	1.74	ไม่สอดคล้อง
5	5.6	3.98	5.00	1.02	2.17	ไม่สอดคล้อง
6	5.1.2	3.92	5.00	1.08	1.85	ไม่สอดคล้อง
7	5.1.3	3.25	3.00	0.25	2.40	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 17. (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
8	5.3	3.22	3.00	0.22	2.19	ไม่สอดคล้อง
9	5.5	2.37	1.00	1.37	2.43	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง การต่อรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.1.1 ส่วนที่เหลืออีก 8 ข้อกระทง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องและเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดคือ การต่อรถโดยสารควรสัมพันธ์กับระยะเวลาการเดินทาง โดยหากระยะเวลาการเดินทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร ไม่ควรต้องต่อรถ

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเรื่องการต่อรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ คือ การเดินทางถึงจุดหมายนั้น หากจำเป็นต้องมีการต่อรถแล้วควรสัมพันธ์กับระยะเวลาเดินทางด้วย โดยระยะเวลาเดินทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร ไม่ควรต้องต่อรถเลย

ตารางที่ 18 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	8	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
2	15	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
3	17	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
4	6	4.81	5.00	0.19	0.76	สอดคล้อง
5	18	4.81	5.00	0.19	0.80	สอดคล้อง
6	16	4.77	5.00	0.23	0.85	สอดคล้อง
7	12	4.72	5.00	0.28	1.00	สอดคล้อง
8	10	4.45	5.00	0.55	1.15	สอดคล้อง
9	13	4.45	5.00	0.55	1.15	สอดคล้อง
10	9	4.43	5.00	0.57	1.44	สอดคล้อง
11	11	4.31	5.00	0.69	1.40	สอดคล้อง
12	14	4.09	4.00	0.09	1.20	สอดคล้อง
13	7	3.56	4.00	0.44	2.22	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทั่งว่า เป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 7 ข้อกระทั่ง คือ ข้อที่ 8, 15, 17, 6, 18, 16 และ 12 และมีข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 5 ข้อกระทั่ง คือ ข้อที่ 10, 13, 9, 11 และ 14 ที่เหลืออีก 1 ข้อกระทั่ง เป็นข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก มีจำนวน 7 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 8 มีกริ่งสัญญาณให้หยุดและใช้การได้ตลอดเวลาในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 15 จุดร่วมของเส้นทางเดินรถ (ชุมทาง) ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้โดยสารด้วย

ข้อที่ 17 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ และควรมีแสงสว่าง

ข้อที่ 6 ประตูทางขึ้น-ลงรถโดยสารควรมีอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกที่ผู้โดยสารขึ้นแล้วกระจายสู่ส่วนต่าง ๆ ของรถได้เร็ว

ข้อที่ 18 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีแผนที่แสดงเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุด ต่อหนึ่งเส้นทาง

ข้อที่ 16 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้

ข้อที่ 12 ควรแยกป้ายหยุดรถเพื่อกระจายความคับคั่งในย่านชุมชนหนาแน่น

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 10 พนักงานขับรถทุกคน ถ้านำรถเข้าจอดรับส่งผู้โดยสารโดยเริ่มเข้าจอดท้ายป้ายหยุดรถเพราะมีรถโดยสารคันอื่นจอดอยู่ก่อนแล้ว ต้องเลื่อนรถโดยสารตามเข้ามาจนถึงตรงป้ายหยุดรถก่อนที่จะออกเดินทางต่อไป

ข้อที่ 13 ควรแสดงสถานที่สำคัญ ๆ ที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึงในทุก ระยะห่าง 1,000 เมตร สำหรับพื้นที่ในเมือง โดยแสดงไว้ที่ข้างรถ

ข้อที่ 9 พนักงานขับรถโดยสารทุกคันต้องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง เพื่อให้ผู้โดยสารไม่ต้องกังวลว่ารถจะไม่หยุดรับ-ส่ง

ข้อที่ 11 พนักงานประจำรถควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่ารถโดยสารเดินทางถึงสถานที่ใด ก่อนนำรถเข้าจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร ณ ป้ายหยุดรถ

ข้อที่ 14 ควรแสดงสถานที่สำคัญ ๆ ที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึง ในทุก ระยะห่าง 2,000 เมตร สำหรับพื้นที่ชานเมือง โดยแสดงไว้ที่ข้างรถ

สำหรับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการ รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในเรื่องปัจจัยอำนวยความสะดวกในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ

ก. ปัจจัยด้านตัวรถโดยสาร รถโดยสารทุกคันต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการคือ มีเครื่องสัญญาณที่ใช้การได้ตลอดเวลา ประตูทางขึ้น-ลง ควรอยู่ในตำแหน่งที่ทำให้ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสารได้รวดเร็ว มีป้ายข้างรถแสดงสถานที่สำคัญ ๆ ที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึงในทุกกระยะห่าง 1,000-2,000 เมตร ต่อหนึ่งจุด

ข. ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานประจำรถ ต้องทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ คือ การหยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสาร ต้องหยุดตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง ถ้าเริ่มเข้าจอดท้ายป้าย จะต้องเลื่อนรถโดยสารมาเรื่อย ๆ จนถึงจุดที่ตรงกับป้ายหยุดรถก่อนที่จะนำรถออกเดินทางต่อไป เพื่อให้ผู้โดยสารไม่ต้องกังวลว่าจะไม่หยุดรับ-ส่ง นอกจากนี้ พนักงานประจำรถควรประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่า รถโดยสารเดินทางถึงสถานที่ใด ก่อนที่จะถึงป้ายหยุดรถด้วย เพื่อให้ผู้โดยสารทราบและเตรียมตัวลงจากรถได้ตรงจุดหมายของการเดินทาง

ค. ปัจจัยด้านป้ายหยุดรถ ควรแยกป้ายหยุดรถในย่านชุมชนหนาแน่น เพื่อกระจายความคับคั่งของการหยุดรับ-ส่งผู้โดยสาร ณ ป้ายหยุดรถ

ง. ปัจจัยด้านศาลาที่พักผู้โดยสาร ศาลาที่พักผู้โดยสารต้องมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ มีแสงสว่าง และมีแผนที่แสดงเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุด ต่อหนึ่งเส้นทาง

จ. ปัจจัยด้านสถานีชุมทาง ซึ่งเป็นจุดร่วมของเส้นทางเดินรถโดยสาร ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก และบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถบริการโดยสารประจำทางด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 ลำดับเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการ เรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	17	4.88	5.00	0.12	0.63	สอดคล้อง
2	16	4.83	5.00	0.17	0.67	สอดคล้อง
3	8	4.82	5.00	0.18	0.74	สอดคล้อง
4	6	4.73	5.00	0.27	1.05	สอดคล้อง
5	18	4.70	5.00	0.30	1.15	สอดคล้อง
6	9	4.60	5.00	0.40	1.65	สอดคล้อง
7	15	4.50	5.00	0.50	1.32	สอดคล้อง
8	10	4.47	5.00	0.53	1.48	สอดคล้อง
9	11	4.34	5.00	0.66	1.61	ไม่สอดคล้อง
10	12	4.27	5.00	0.73	1.64	ไม่สอดคล้อง
11	13	4.13	5.00	0.87	1.71	ไม่สอดคล้อง
12	14	3.92	5.00	1.08	1.79	ไม่สอดคล้อง
13	7	2.91	1.00	1.91	2.82	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้โดยสารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบาง
ข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเรื่อง ปัจจัย
อำนวยความสะดวก โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 7 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 17, 16, 8, 6, 18, 9 และ 15 และมี
ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง
คือข้อที่ 10 ที่เหลืออีก 5 ข้อกระทง เป็นข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่
สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางใน เรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก มีจำนวน 7 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 17 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ และควรมีแสงสว่าง

ข้อที่ 16 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้

ข้อที่ 8 มีเครื่องสัญญาณให้รถหยุด และใช้การได้ตลอดเวลาในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 6 ประตูทางขึ้น-ลงรถโดยสาร ควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกที่ ผู้โดยสารขึ้นแล้วกระจายสู่ส่วนต่าง ๆ ของรถได้เร็ว

ข้อที่ 18 ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีแผนที่แสดงเส้นทางเดินรถโดยสาร ประจำทางที่ผ่าน อย่างน้อย 4 จุด ต่อหนึ่งเส้นทาง

ข้อที่ 9 พนักงานขับรถโดยสารทุกคัน ต้องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตรงป้ายหยุดรถ ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้โดยสารไม่ต้องกังวลว่ารถจะไม่หยุดรถรับ-ส่ง

ข้อที่ 15 จุดร่วมของเส้นทางเดินรถ (ชุมทาง) ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก และบริการแก่ผู้โดยสารด้วย

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย เป็น ส่วนใหญ่ว่า เป็น เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางใน เรื่อง ปัจจัย อำนวยความสะดวก มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 10 ที่ว่า พนักงานขับรถทุกคนถ้านำรถเข้า จอดรับ-ส่งผู้โดยสารโดย เริ่ม เข้าจอดท้ายป้ายหยุดรถ เพราะมีรถโดยสารคันอื่นจอดอยู่ก่อนแล้ว ต้องเลื่อนรถโดยสารตาม เข้ามาจนถึงตรงป้ายหยุดรถก่อนที่จะออก เดินทางต่อไป

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการ ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวก ดังผลการ วิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมเรื่อง ปัจจัยอำนวยความสะดวกในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ คือ

ก. ปัจจัยด้านตัวรถโดยสาร รถโดยสารทุกคันต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ใช้บริการคือ มีเครื่องสัญญาณที่ใช้การได้ตลอดเวลา ประตูทางขึ้น-ลง ควรอยู่ในตำแหน่งที่ ให้ความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสารได้รวดเร็ว

ข. ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานประจำรถ โดยเฉพาะพนักงานขับรถต้อง ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการด้วยการหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารตรงป้ายหยุดทุกครั้ง ถ้า เริ่มเข้าจอดท้ายป้ายจะต้องเลื่อนรถโดยสารมาเรื่อย ๆ จนถึงจุดที่ตรงกับป้ายหยุดรถก่อนที่จะนำรถออกเดินทางต่อไป เพื่อให้ผู้โดยสารไม่ต้องกังวลว่ารถจะไม่หยุดรับ-ส่ง

ค. ปัจจัยด้านศาลาที่หักผู้โดยสาร ศาลาที่หักผู้โดยสารต้องมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝน ได้ และมีแผนที่แสดงเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุดต่อหนึ่งเส้นทาง

ง. ปัจจัยด้านสถานีชุมทาง ซึ่งเป็นจุดร่วมของเส้นทางเดินรถ ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก และบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถโดยสารประจำทางด้วย

ส่วนที่ 3 ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 20 ลำดับเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	12	4.81	5.00	0.19	0.78	สอดคล้อง
2	7	4.72	5.00	0.28	1.00	สอดคล้อง
3	6	4.61	5.00	0.39	1.23	สอดคล้อง
4	9	4.54	5.00	0.46	1.16	สอดคล้อง
5	5.1.1	4.25	5.00	0.75	1.78	ไม่สอดคล้อง
6	11	4.13	5.00	0.87	1.90	ไม่สอดคล้อง
7	8	4.09	4.00	0.09	1.20	สอดคล้อง
8	2	4.05	4.00	0.95	1.41	สอดคล้อง
9	1	3.95	4.00	0.05	1.46	สอดคล้อง
10	5.2.3	3.94	4.50	0.56	1.68	ไม่สอดคล้อง
11	5.1.2	3.82	4.00	0.18	0.94	สอดคล้อง

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
12	5.2.2	3.65	4.00	0.35	1.73	ไม่สอดคล้อง
13	5.1.3	3.57	4.00	0.43	2.31	ไม่สอดคล้อง
14	10	3.33	4.00	0.67	2.57	ไม่สอดคล้อง
15	5.2.1	3.08	5.00	1.92	2.57	ไม่สอดคล้อง
16	5.2.4	2.94	3.00	0.06	1.98	ไม่สอดคล้อง
17	3	2.89	3.00	0.11	1.84	ไม่สอดคล้อง
18	5.1.4	2.81	3.00	0.19	2.26	ไม่สอดคล้อง
19	4	2.43	2.50	0.07	1.79	ไม่สอดคล้อง
20	5.1.5	1.60	1.00	0.60	1.81	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทั่งว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 4 ข้อกระทั่ง คือข้อที่ 12, 7, 6 และ 9 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกันจำนวน 4 ข้อกระทั่ง คือข้อที่ 8, 2, 1 และ 5.1.2 ที่เหลืออีก 12 ข้อกระทั่ง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 4 ข้อกระทั่ง คือ

ข้อที่ 12 การหยุดรับ-ส่ง ๗ บ้ายหยุดรถ ทุกคัน ทุกครั้ง ต้องไม่จอดแช่ ล่าช้า

ข้อที่ 7 ไม่มีการเร่งรัดผู้โดยสารในการขึ้น-ลงเกินกว่าเหตุ

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นถึงจุดหมายปลายทาง ควรเป็นไปตามสภาพการจราจร และข้อจำกัดความเร็วในแต่ละถนน

ข้อที่ 9 การจัดให้มีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus Lane) เพิ่มขึ้นในเส้นทางเดินรถในเมือง

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 4 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 8 การจัดให้มีรถด่วนเพิ่มขึ้น โดยปล่อยรถด่วนทุก 15 นาทีต่อหนึ่งคัน ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน

ข้อที่ 2 การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที

ข้อที่ 1 การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง

ข้อที่ 5.1.2 การเดินทางในระยะทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ

- ก. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ควรใช้เวลาดังนี้
- ในระยะทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร สำหรับช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที
 - ในระยะทางโดยเฉลี่ยทั่วไปสำหรับช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ควรใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที
 - ในระยะทางโดยเฉลี่ยทั่วไป และในช่วงเวลาเฉลี่ยทั่วไป ควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- ข. การจัดให้มีปัจจัยเสริมเพื่อความเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง คือ
- พนักงานขับรถไม่จอดแช่ ล่าช้า ๗ บ้ายหยุดรถ และขณะเดียวกันพนักงานประจำรถต้องไม่เร่งรัดผู้โดยสารในการขึ้น-ลง เกินกว่าเหตุจำเป็นด้วย

- การจัดหาให้มีรถด่วนเพิ่มขึ้น โดยปล่อยรถด่วนทุก 15 นาทีต่อหนึ่งคัน ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน

- การจัดหาให้มีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus Lane) เพิ่มขึ้นในเขตเมือง และชุมชนที่มีผู้โดยสาร

ตารางที่ 21 ลำดับเกณฑ์วัดความเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้ใช้บริการ
1	7	4.67	5.00	0.33	1.24	สอดคล้อง
2	12	4.66	5.00	0.34	1.25	สอดคล้อง
3	9	4.55	5.00	0.45	1.43	สอดคล้อง
4	5.1.1	4.50	5.00	0.50	1.65	ไม่สอดคล้อง
5	1	4.37	5.00	0.63	1.65	ไม่สอดคล้อง
6	8	4.33	5.00	0.67	1.41	สอดคล้อง
7	2	4.21	5.00	0.79	1.53	ไม่สอดคล้อง
8	6	4.10	5.00	0.90	1.80	ไม่สอดคล้อง
9	11	4.09	5.00	0.91	1.84	ไม่สอดคล้อง
10	5.2.2	3.79	4.00	0.21	1.67	ไม่สอดคล้อง
11	5.1.2	3.74	4.00	0.26	1.44	สอดคล้อง
12	5.2.1	3.68	5.00	1.32	2.23	ไม่สอดคล้อง
13	10	3.29	3.00	0.29	2.34	ไม่สอดคล้อง
14	5.2.3	3.23	3.00	0.23	1.73	ไม่สอดคล้อง
15	5.1.3	3.18	3.00	0.18	1.72	ไม่สอดคล้อง
16	3	3.17	3.00	0.17	1.85	ไม่สอดคล้อง
17	5.2.4	2.94	3.00	0.06	2.30	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
18	4	2.88	3.00	0.12	2.34	ไม่สอดคล้อง
19	5.1.4	2.58	2.00	0.58	2.20	ไม่สอดคล้อง
20	5.1.5	1.92	1.00	0.92	2.39	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 3 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 7, 12 และ 9 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 8 และ 5.1.2 ที่เหลืออีก 15 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 3 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 7 ไม่มีการเร่งรัดผู้โดยสารในการขึ้น-ลงเกินกว่าเหตุ

ข้อที่ 12 การหยุดรับ-ส่ง ๗ บ้ายหยุดรถ ทุกคัน ทุกครั้ง ต้องไม่จอดแช่ ล่าช้า

ข้อที่ 9 การจัดให้มีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus Lane) เพิ่มขึ้น

ในเส้นทางเดินรถในเมือง

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 8 การจัดทำมีรดคว่นเพิ่มขึ้น โดยปล่อยรดคว่นทุก 15 นาทีต่อหนึ่งคันใน ช่วงชั่วโมงเร่งคว่น

ข้อที่ 5.1.2 การเดินทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร ในช่วงชั่วโมงเร่งคว่น ควรใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับเกณฑ์วัดควรวดเร็ว ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางด้งผลการวิเคราะห์ที่ไ้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ใช้บริการ คือ

ก. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร ในช่วงชั่วโมงเร่งคว่น ควรใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที

ข. การจัดทำมีปัจจัยเสริมเพื่อควรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสาร ประจำทาง คือ

- พนักงานขับรถไม่จอดแช่ ล่าช้า ณ บ้ายหยุดรถ และขณะเดียวกัน พนักงานประจำรถต้องไม่เร่งรัดผู้โดยสารในการขึ้น-ลงเกินกว่าเหตุจำเป็นด้วย
- การจัดทำมีรดคว่นเพิ่มขึ้น โดยปล่อยรดคว่นทุก 15 นาทีต่อหนึ่งคัน ใน ชั่วโมงเร่งคว่น
- การจัดทำมีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus Lane) เพิ่มขึ้นใน เขตเมือง และชุมชนที่มีผู้โดยสาร

ส่วนที่ 4 ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 22 ลำดับเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	10	4.96	5.00	0.04	0.54	สอดคล้อง
2	19	4.96	5.00	0.04	0.54	สอดคล้อง

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
3	9	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
4	14	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
5	8	4.81	5.00	0.19	0.78	สอดคล้อง
6	12	4.77	5.00	0.23	0.85	สอดคล้อง
7	13.5	4.77	5.00	0.23	0.98	สอดคล้อง
8	6	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
9	17	4.67	5.00	0.33	1.21	สอดคล้อง
10	2	4.61	5.00	0.39	1.35	สอดคล้อง
11	4	4.61	5.00	0.39	1.35	สอดคล้อง
12	16	4.54	5.00	0.46	1.09	สอดคล้อง
13	15	4.44	5.00	0.56	1.23	สอดคล้อง
14	5	4.44	5.00	0.56	1.32	สอดคล้อง
15	18	4.36	4.50	0.14	1.14	สอดคล้อง
16	7	4.18	4.00	0.18	0.99	สอดคล้อง
17	13.4	4.12	4.00	0.12	0.95	สอดคล้อง
18	11	4.00	5.00	1.00	1.76	ไม่สอดคล้อง
19	13.3	3.95	4.00	0.05	1.69	ไม่สอดคล้อง
20	1	3.88	4.00	0.12	1.25	สอดคล้อง
21	13.2	3.29	4.00	0.71	1.78	ไม่สอดคล้อง
22	13.1	3.25	3.50	0.25	2.23	ไม่สอดคล้อง
23	3	3.00	4.00	1.00	2.38	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 12 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 10, 19, 9, 14, 8, 12, 13.5, 6, 17, 2, 4 และ 16 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 6 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 15, 5, 18, 7, 13.4 และ 1 ที่เหลืออีก 5 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ มีจำนวน 12 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 10 พนักงานขับรถทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎจราจร ไม่ขับรถประมาท
หวาดเสียว ไม่ออกรถหรือหยุดรถแบบกระชาก

ข้อที่ 19 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องไม่ดื่มสุรา หรือของมึนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่

ข้อที่ 9 พนักงานขับรถร้อยละ 90 ต้องใช้ความระมัดระวังในการขับรถ ไม่ขับรถ ไม่ขับรถหวาดเสียว

ข้อที่ 14 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องทำหน้าที่ดูแลเป็นผู้ช่วยพนักงานขับรถ และดูแลช่วยเหลือผู้โดยสาร เป็นที่พึ่งของเด็ก ๆ

ข้อที่ 8 พนักงานขับรถทุกคนต้องจอดรถให้ชิดขอบทางและตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง

ข้อที่ 12 พนักงานขับรถทุกคนต้องมีความรอบรู้ในการบริการบน เส้นทางเป็นอย่างดี

ข้อที่ 13.5 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงตามป้ายหยุดรถให้เรียบร้อย ก่อนรถเคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ

ข้อที่ 6 พนักงานขับรถต้องหยุดรถให้สนิท เมื่อจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ข้อที่ 17 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคน ต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ

ข้อที่ 2 พนักงานขับรถใช้ความเร็วไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

ข้อที่ 4 พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามกฎหมาย

ข้อที่ 16 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ มีจำนวน 6 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 15 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารห้อยโหนรถ

ข้อที่ 5 พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร

ข้อที่ 18 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้ที่ปฏิบัติงาน ต้องเอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น

ข้อที่ 7 พนักงานขับรถร้อยละ 90 จอctrให้ตรงป้ายหยุดรถ

ข้อที่ 13.4 พนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต้องดูแลผู้โดยสารขณะขึ้น-ลงตามป้ายหยุดรถ ก่อนรถเคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ

ข้อที่ 1 พนักงานขับรถใช้ความเร็วไม่เกิน 50 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ

ก. ความปลอดภัยอันเกิดจากการขับรถของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย

- การขับรถตามกฎหมายจราจร

- การขับรถด้วยความนุ่มนวล ไม่ขับรถประมาทหวาดเสียว ไม่ออกรถหรือ

หยุดรถแบบกระชาก

- การขับรถโดยใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร แต่มีข้อจำกัดความเร็ว

ขึ้นสูงสุดไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

- การหยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสาร ต้องชิดขอบทางตรงป้ายหยุดรถ และหยุดรถ

ให้สนิท

ข. ความปลอดภัยอันเกิดจากความรอบรู้และสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน
ประจำรถ ประกอบด้วย

- พนักงานขับรถต้องมีความรอบรู้ในการบริการบน เส้นทาง เป็นอย่างดี
- พนักงานขับรถ และพนักงาน เก็บค่าโดยสารต้องดูแลมิให้ผู้โดยสาร
ห้องโดยสาร ยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ และขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ
- พนักงาน เก็บค่าโดยสารต้องดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสาร ๗ ป้าย
หยุดรถให้เรียบร้อย ก่อนรถ เคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ

ค. ความปลอดภัยอันเกิดจากการประพฤติปฏิบัติของพนักงานประจำรถ
ประกอบด้วย

- การประพฤติปฏิบัติตามข้อห้าม โดยการไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาขณะ
ปฏิบัติหน้าที่
- การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เสริมการบริการ คือ เอาใจใส่ ระมัดระวัง
ช่วยเหลือ คำนึงสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่พึงของเด็ก ๆ
ระดับของเกณฑ์วัดความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถนี้ คือ จำนวนที่
ปฏิบัติงานทุกคนต้องปฏิบัติได้ครบถ้วน ึ่งเป็น เกณฑ์วัดที่ถือว่ามีความปลอดภัยในการให้บริการ
รถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถที่ผู้เชี่ยวชาญคาดหวัง
แต่หากจะมีข้อบกพร่องบ้าง เกณฑ์วัดที่เหมาะสมและผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าจะสามารถยอมรับได้
คือระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้นการปฏิบัติในสิ่งที่เสริมการบริการ
ซึ่งสามารถยอมรับได้ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 23 ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความ
คิดเห็นของผู้ให้บริการ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ให้บริการ
1	19	4.86	5.00	0.14	0.64	สอดคล้อง
2	10	4.80	5.00	0.20	0.89	สอดคล้อง

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
3	14	4.75	5.00	0.25	1.01	สอดคล้อง
4	12	4.66	5.00	0.34	1.16	สอดคล้อง
5	17	4.64	5.00	0.36	1.25	สอดคล้อง
6	9	4.63	5.00	0.37	1.30	สอดคล้อง
7	13.5	4.57	5.00	0.43	1.71	ไม่สอดคล้อง
8	16	4.57	5.00	0.43	1.33	สอดคล้อง
9	8	4.55	5.00	0.45	1.32	สอดคล้อง
10	15	4.52	5.00	0.48	1.24	สอดคล้อง
11	6	4.42	5.00	0.58	1.62	ไม่สอดคล้อง
12	18	4.40	5.00	0.60	1.37	สอดคล้อง
13	5	4.35	5.00	0.65	1.41	สอดคล้อง
14	4	4.34	5.00	0.66	1.64	ไม่สอดคล้อง
15	7	4.07	5.00	0.93	1.59	ไม่สอดคล้อง
16	13.4	4.06	5.00	0.94	1.89	ไม่สอดคล้อง
17	13.3	3.71	4.00	0.29	1.66	ไม่สอดคล้อง
18	11	3.71	5.00	1.29	2.13	ไม่สอดคล้อง
19	2	3.67	4.00	0.33	1.75	ไม่สอดคล้อง
20	13.2	3.46	4.00	0.54	1.67	ไม่สอดคล้อง
21	13.1	3.44	3.00	0.44	1.71	ไม่สอดคล้อง
22	3	3.27	3.00	0.27	2.20	ไม่สอดคล้อง
23	1	3.26	3.00	0.26	2.00	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 9 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 19, 10, 14, 12, 17, 9, 16, 8 และ 15 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้โดยสารเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 18 และ 5 ที่เหลืออีก 12 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้โดยสารมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ มีจำนวน 9 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 19 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่

ข้อที่ 10 พนักงานขับรถทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎจราจร ไม่ขับรถประมาทหวาดเสียว ไม่ออกรถหรือหยุดรถแบบกระชาก

ข้อที่ 14 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องทำหน้าที่ดูแล เป็นผู้ช่วยพนักงานขับรถ และดูแลช่วยเหลือผู้โดยสาร เป็นที่พึ่งของเด็ก ๆ

ข้อที่ 12 พนักงานขับรถทุกคนต้องมีความรู้ในการบริการบนเส้นทางเป็นอย่างดี

ข้อที่ 17 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคน ต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารขึ้นเขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ

ข้อที่ 9 พนักงานขับรถร้อยละ 90 ต้องใช้ความระมัดระวังในการขับรถ ไม่ขับรถหวาดเสียว

ข้อที่ 16 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ

ข้อที่ 8 พนักงานขับรถทุกคน ต้องจอดรถให้ชิดขอบทาง และตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง

ข้อที่ 15 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารห้อยโหนรถ

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ จำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 18 พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้ปฏิบัติงาน ต้องเอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือ ค้ำครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น

ข้อที่ 5 พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ เกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถ ผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ให้บริการ คือ

ก. ความปลอดภัยอันเกิดจากการขับรถของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย

- การขับรถตามกฎหมายจราจร
- การขับรถด้วยความนุ่มนวล ไม่ขับรถประมาทหวาดเสียว ไม่ออกรถหรือ

หยุดรถแบบกระชาก

- การขับรถโดยใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร*
- การหยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสาร ต้องชิดขอบทางตรงป้ายหยุดรถ

ข. ความปลอดภัยอันเกิดจากความรอบรู้และสำนึกในหน้าที่ของพนักงานประจำรถ ประกอบด้วย

- พนักงานขับรถต้องมีความรอบรู้ในการบริการบนเส้นทางเป็นอย่างดี
- พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ต้องดูแลมิให้ผู้โดยสารห้อยโหนรถ ยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ และขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ
- พนักงานเก็บค่าโดยสาร ต้องดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสาร ณ ป้ายหยุดรถให้เรียบร้อย ก่อนรถเคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ

* การขับรถโดยใช้ความเร็วตามสภาพการจราจรในทัศนะของผู้ให้บริการนี้ ไม่มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เรื่องระดับความเร็วขึ้นสูงที่ควรจำกัดไว้

ค. ความปลอดภัยอันเกิดจากการประพฤติปฏิบัติของพนักงานประจำรถ ประกอบ

ด้วย

- การประพฤติปฏิบัติตามข้อห้ามโดยการไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาขณะปฏิบัติ

หน้าที่

- การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เสริมการบริการ คือเอาใจใส่ ระมัดระวัง

ช่วยเหลือ คုံครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่พักของเด็ก ๆ

ระดับของ เกณฑ์วัดความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถนี้ คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคน ต้องปฏิบัติได้ครบถ้วน จึงเป็นเกณฑ์วัดที่ถือได้ว่า มีความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง แต่หากจะมีข้อบกพร่องบ้าง เกณฑ์วัดที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่ายอมรับได้ คือ ระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติได้ตาม เกณฑ์ของข้อความที่กล่าวมาแล้ว ยกเว้น การปฏิบัติในสิ่งที่เสริมการบริการ ซึ่งสามารถยอมรับได้ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 24 ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	27	4.93	5.00	0.07	0.57	สอดคล้อง
2	28	4.91	5.00	0.09	0.60	สอดคล้อง
3	23	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
4	24	4.77	5.00	0.23	0.88	สอดคล้อง
5	26.2	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
6	25	4.67	5.00	0.33	1.33	สอดคล้อง
7	21	4.54	5.00	0.46	1.16	สอดคล้อง

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
8	22	4.46	5.00	0.54	1.09	สอดคล้อง
9	20	4.25	5.00	0.75	1.78	ไม่สอดคล้อง
10	26.1	3.78	4.00	0.22	1.91	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่า เป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 7 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 27, 28, 23, 24, 26.2, 25 และ 21 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 22 ที่เหลืออีก 2 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร มีจำนวน 7 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 27 รถโดยสารทุกคันต้องมีที่ยึดเกาะพวงสำหรับผู้โดยสาร ขณะขึ้น-ลง

ข้อที่ 28 รถโดยสารทุกคันต้องมีราวจับที่มีมั่นคงในการทรงตัวขณะรถ เบรค

ข้อที่ 23 สภาพรถโดยสารทุกคันในฤดูฝน หลังการรถต้องไม่รั่ว ไม่มีน้ำขังใน

พื้นรถ เป็นเหตุให้เปียกปอน สิ้นล้ม

ข้อที่ 24 สภาพรถโดยสารต้องไม่ก่อให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ เช่น ควันดำ

ข้อที่ 26.2 รถโดยสารทุกคันต้องปิดประตูทุกครั้งขณะรถวิ่ง

ข้อที่ 25 รถโดยสารทุกคันต้องมีประตูเปิด-ปิด

ข้อที่ 21 รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ต้องไม่มีความชำรุดบกพร่องของ

อุปกรณ์ที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร อุปกรณ์มั่นคง แข็งแรง

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัย อันเกิดจากรถโดยสาร มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 22 ที่ว่า รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่ และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญคือ รถโดยสารทุกคัน ต้องมีที่ยึดเกาะพียงตัวสำหรับผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง มีราวจับที่มั่นคง อุปกรณ์ มั่นคงแข็งแรง ไม่ชำรุดบกพร่องที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร หลังคาไม่รั่ว ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ เป็นพิษและต้องมีประตูเปิด-ปิดโดยปิดทุกครั้งขณะรถวิ่ง นอกจากนี้รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่ และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดด้วย

ตารางที่ 25 ลำดับเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความ คิดเห็นของผู้ให้บริการ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ให้บริการ
1	28	4.83	5.00	0.17	0.69	สอดคล้อง
2	23	4.83	5.00	0.17	0.70	สอดคล้อง
3	24	4.80	5.00	0.20	0.82	สอดคล้อง
4	27	4.79	5.00	0.21	0.88	สอดคล้อง
5	21	4.68	5.00	0.32	1.13	สอดคล้อง
6	22	4.51	5.00	0.49	1.25	สอดคล้อง
7	25	4.48	5.00	0.52	1.47	สอดคล้อง
8	26.2	4.34	5.00	0.66	1.77	ไม่สอดคล้อง
9	26.1	3.70	4.00	0.30	1.67	ไม่สอดคล้อง
10	20	3.69	5.00	1.31	2.03	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 6 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 28, 23, 24, 27, 21 และ 22 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 25 ที่เหลืออีก 3 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร มีจำนวน 6 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 28 รถโดยสารทุกคันต้องมีราวจับที่มั่นคงในการทรงตัวขณะเบรก

ข้อที่ 23 สภาพรถโดยสารทุกคันในฤดูฝน หลังคารถต้องไม่รั่ว ไม่มีน้ำขังใน

พื้นรถ เป็นเหตุให้เปียกปอน สลื่นล้ม

ข้อที่ 24 สภาพรถโดยสารต้องไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ เป็นพิษ เช่น คับคั่ง

ข้อที่ 27 รถโดยสารทุกคันต้องมีที่ยึดเกาะพุงตัวสำหรับผู้โดยสาร ขณะขึ้น-ลง

ข้อที่ 21 รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ต้องไม่มีความชำรุดบกพร่องของ

อุปกรณ์ที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร

ข้อที่ 22 รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่

และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่อง ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 25 ที่ว่า รถโดยสารทุกคันต้องมีประตูเปิด-ปิด

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ใช้บริการ คือ

รถโดยสารทุกคัน ต้องมีราวจับที่มั่นคง หลังการถามเร็ว มีที่ยึดเกาะพุงตัวสำหรับผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง อุปกรณ์มั่นคงแข็งแรงไม่ชำรุดบกพร่องที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร และต้องมีประตูเปิด-ปิด* นอกจากนี้ รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่ หรือค่อนข้างใหม่ และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดด้วย

ส่วนที่ 5 ความสบายใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 26 ลำดับเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1	5	4.81	5.00	0.19	0.76	สอดคล้อง
2	1	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
3	12	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
4	11	4.61	5.00	0.39	1.02	สอดคล้อง
5	6	4.61	5.00	0.39	1.15	สอดคล้อง
6	13	4.33	5.00	0.67	1.29	สอดคล้อง
7	2.3	4.14	5.00	0.86	1.81	ไม่สอดคล้อง
8	2.4	4.11	4.50	0.39	1.56	ไม่สอดคล้อง
9	14	4.05	4.00	0.05	10.41	สอดคล้อง
10	7	4.04	4.00	0.04	1.09	สอดคล้อง
11	2.5	3.75	5.00	1.25	2.01	ไม่สอดคล้อง
12	3	3.75	5.00	1.25	2.01	ไม่สอดคล้อง

*ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกันว่าต้องมีประตูเปิด-ปิดนี้ กลับไม่มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เรื่องต้องปิดประตูขณะรถวิ่ง

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
13	2.2	3.62	4.00	0.38	2.28	ไม่สอดคล้อง
14	8	3.44	3.00	0.44	1.47	สอดคล้อง
15	2.6	3.13	1.00	1.87	3.06	ไม่สอดคล้อง
16	2.1	3.08	4.00	0.92	2.16	ไม่สอดคล้อง
17	9	2.63	2.00	0.63	2.33	ไม่สอดคล้อง
18	4	2.20	1.00	1.20	2.56	ไม่สอดคล้อง
19	10	1.46	1.00	0.46	2.21	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่า เป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 5 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5, 1, 12, 11 และ 6 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 3 ข้อกระทง คือข้อที่ 13, 14, และ 7 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญรู้สึกกำกวมกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็น ด้วยอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 8

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 5 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5 ความมีระบบระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อ ฝนตก

ข้อที่ 1 รถโดยสารควรบรรทุกผู้โดยสารตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อที่ 12 รถโดยสารแบบธรรมดาทุกคันควรมีหน้าต่างและช่องแสงที่มองเห็นได้ สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางแนวสายตา

ข้อที่ 11 รถโดยสารปรับอากาศทุกคันควรมี เครื่องกรองอากาศเสีย

ข้อที่ 6 ควรมีพัดลมระบายอากาศในรถโดยสารทุกคัน

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่
ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 3 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 13 ควรมีรายการข่าวสารความรู้ทางวิทยุในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 14 ควรมีรายการบันเทิงทางวิทยุในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 7 ควรจัดให้มีรถโดยสารปรับอากาศประมาณร้อยละ 25 ของจำนวน

รถโดยสาร

3. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันด้วยความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่าง
เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มี
จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 8 ที่ว่า ควรจัดให้มีรถโดยสารปรับอากาศประมาณร้อยละ 50
ของจำนวนรถโดยสาร

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสบายในการใช้
บริการรถโดยสารประจำทาง ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์
วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ รถโดยสารทุกคัน ควรบรรจุผู้โดยสารตามที่กฎหมาย
กำหนด มีระบบพัดลมระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อฝนตก มีหน้าต่าง
และช่องแสงที่มองเห็นได้สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางสายตา นอกจากนั้นแล้ว ควรมีรายการข่าวสาร
ความรู้และรายการบันเทิงทางวิทยุในรถโดยสารด้วย สำหรับรถโดยสารปรับอากาศควรมีจำนวน
ประมาณร้อยละ 25 ของจำนวนรถโดยสารที่มีบริการประชาชน และทุกคันควรมี เครื่องกรอง
อากาศเสีย

ตารางที่ 27 ลำดับ เกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	5	4.73	5.00	0.27	1.07	สอดคล้อง
2	14	4.72	5.00	0.38	1.18	สอดคล้อง

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
3	13	4.71	5.00	0.29	1.09	สอดคล้อง
4	6	4.65	5.00	0.35	1.21	สอดคล้อง
5	12	4.64	5.00	0.36	1.19	สอดคล้อง
6	11	4.59	5.00	0.41	1.20	สอดคล้อง
7	1	4.57	5.00	0.43	1.31	สอดคล้อง
8	7	3.96	5.00	1.04	1.82	ไม่สอดคล้อง
9	2.6	3.55	5.00	1.45	2.82	ไม่สอดคล้อง
10	2.4	3.46	5.00	0.54	2.18	ไม่สอดคล้อง
11	2.3	3.45	3.00	0.45	1.66	ไม่สอดคล้อง
12	2.5	3.44	3.00	1.56	2.37	ไม่สอดคล้อง
13	8	3.39	3.00	0.39	1.72	ไม่สอดคล้อง
14	2.2	3.32	3.50	0.18	1.86	ไม่สอดคล้อง
15	2.1	3.32	3.00	0.32	2.27	ไม่สอดคล้อง
16	3	3.26	3.00	0.26	2.01	ไม่สอดคล้อง
17	9	2.89	3.00	0.11	2.34	ไม่สอดคล้อง
18	4	2.80	1.00	1.80	2.63	ไม่สอดคล้อง
19	10	2.45	1.00	1.45	2.47	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 7 ข้อกระทง คือ 5, 14, 13, 6, 12, 11 และ 1 ที่เหลืออีก 12 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย ทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน 7 ข้อกระทง มี รายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อที่ 5 ควรมีระบบระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่าง เมื่อฝนตก

ข้อที่ 14 ควรมีรายการบัน เฑิงทางวิทยุในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 13 ควรมีรายการข่าวสารความรู้ทางวิทยุในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 6 ควรมีพัดลมระบายอากาศในรถโดยสารทุกคัน

ข้อที่ 12 รถโดยสารแบบธรรมดาทุกคันควรมีหน้าต่างและช่องแสงที่มองผ่านได้สบาย

โดยไม่มีสิ่งกีดขวางแนวสายตา

ข้อที่ 11 รถโดยสารปรับอากาศทุกคันควรมี เครื่องกรองอากาศ เสีย

ข้อที่ 1 รถโดยสารควรบรรทุกผู้โดยสารตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสบายในการใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ใช้บริการ คือ รถโดยสารทุกคัน ควรมีระบบพัดลมระบายอากาศ ที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่าง เมื่อฝนตก มีหน้าต่างและช่องแสงที่มองผ่านได้สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางสายตา แล้วควรมีรายการข่าวสารความรู้และรายการบัน เฑิงทางวิทยุในรถโดยสารด้วย สำหรับรถโดยสารปรับอากาศทุกคันควรมี เครื่องกรองอากาศ เสีย และรถโดยสารทุกคันควรบรรทุก ผู้โดยสารตามที่กฎหมายกำหนด

ส่วนที่ 6 ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 28 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	5.3	4.81	5.00	0.19	0.76	สอดคล้อง
2	6.4	4.54	5.00	0.46	1.71	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
3	5.2	3.91	4.00	0.09	0.78	สอดคล้อง
4	6.3	3.55	4.00	0.45	1.33	สอดคล้อง
5	5.1	2.94	3.00	0.06	1.71	ไม่สอดคล้อง
6	6.2	2.45	2.00	0.45	1.39	สอดคล้อง
7	6.1	1.91	2.00	0.09	1.20	สอดคล้อง

จากตารางที่ 28 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.3 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.2 และ 6.3 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 6.2 และ 6.1 ที่เหลืออีก 2 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง การแต่งกายของพนักงานประจำรถ มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อ ที่ 5.3 ที่ว่า พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดแม้ เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง การแต่งกายของพนักงานประจำรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5.2 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

ข้อที่ 6.3 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่

3. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 6.2 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่

ข้อที่ 6.1 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายสะอาด แม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า และถ้าพนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่ โดยส่วนที่เหลือแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่าด้วยแล้ว ถือได้ว่ามีความสะอาดของการบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถในเกณฑ์ที่ดี อย่างไรก็ตาม หากจำนวนพนักงานประจำรถที่แต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่ มีจำนวนเพียงร้อยละ 20-40 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้ว ถือได้ว่าความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี

ตารางที่ 29 ลำดับเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	5.3	4.56	5.00	0.44	1.38	สอดคล้อง
2	6.4	4.51	5.00	0.49	1.50	สอดคล้อง
3	5.2	3.96	5.00	0.04	1.27	สอดคล้อง
4	5.1	3.62	5.00	0.38	1.65	ไม่สอดคล้อง
5	6.3	3.56	5.00	0.44	1.47	สอดคล้อง
6	6.2	2.82	5.00	0.18	1.88	ไม่สอดคล้อง
7	6.1	2.29	1.00	1.29	2.17	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.3 และ 6.4 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 5.2 และ 6.3 ที่เหลืออีก 3 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง การแต่งกายของพนักงานประจำรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5.3 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาด แม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

ข้อที่ 6.4 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 5.2 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

ข้อที่ 6.3 พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ใช้บริการ คือ

- พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า เป็นเกณฑ์วัดที่ดีว่าเป็นระดับดี แต่หากจะมีจำนวนน้อยลงก็ต้องไม่ต่ำกว่าระดับร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จึงถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับว่ามีความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำรถ

- พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่ เป็นเกณฑ์วัดที่ดีว่าเป็นระดับดี แต่หากจะมีจำนวนน้อยลง ก็ต้องไม่ต่ำกว่าระดับร้อยละ 60 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จึงถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับว่ามีความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง การแต่งกายของพนักงานประจำรถ

ตารางที่ 30 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องความสะอาดของรถโดยสาร

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	1.4	4.88	5.00	0.12	0.63	สอดคล้อง
2	3	4.81	5.00	0.19	0.78	สอดคล้อง
3	2.6	4.72	5.00	0.28	1.53	ไม่สอดคล้อง
4	1.3	4.06	4.00	0.06	0.74	สอดคล้อง
5	2.5	4.04	4.00	0.04	0.89	สอดคล้อง
6	4	3.67	4.00	0.33	1.65	ไม่สอดคล้อง
7	2.4	3.44	3.50	0.06	1.39	สอดคล้อง
8	2.3	3.00	3.00	0.00	1.73	ไม่สอดคล้อง
9	1.2	2.86	3.50	0.64	1.88	ไม่สอดคล้อง
10	1.1	2.33	2.00	0.33	1.65	ไม่สอดคล้อง
11	2.2	2.19	2.00	0.19	1.73	ไม่สอดคล้อง
12	2.1	1.46	1.00	0.46	1.48	สอดคล้อง

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่า เป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความสะอาดของรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 1.4 และ 3 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 1.3 และ 2.5 ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความรู้สึกกำกวมกันระหว่างเห็นด้วย กับไม่เห็นด้วยอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.4 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.1 ที่เหลืออีก 6 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความสะอาดของรถโดยสาร มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 1.4 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

ข้อที่ 3 ตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความสะอาดของรถโดยสาร มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 1.3 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

ข้อที่ 2.5 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

3. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความรู้สึกก้ำกึ่งกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.4 ที่ว่า ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

4. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และไม่เห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความสะอาดของรถโดยสาร มีจำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.1 ที่ว่า ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางเรื่อง ความสะอาดของรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ ตัวรถและอุปกรณ์ทั้งภายนอกและภายในรถต้องสะอาด แม้จะมีสภาพเก่า จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ หากจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดนี้ ก็ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ อนึ่ง หากตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถสะอาดและมีสภาพใหม่ด้วยในจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการด้วยย่อมเป็นสิ่งที่ดี แต่หากตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถที่สะอาดและมีสภาพใหม่มีเพียงจำนวนร้อยละ 40 ของรถโดยสารที่ออกบริการแล้ว ถือเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่

ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่มีความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความสะอาดของรถโดยสารเลย

ตารางที่ 31 ลำดับเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องความสะอาดของรถโดยสาร

ลำดับที่	ข้อความที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยมมัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ความสอดคล้องของผู้ใช้บริการ
1	3	4.62	5.00	0.38	1.34	สอดคล้อง
2	1.4	4.55	5.00	0.45	1.44	สอดคล้อง
3	4	4.51	5.00	0.49	1.50	สอดคล้อง
4	2.6	4.50	5.00	0.50	1.54	ไม่สอดคล้อง
5	2.5	4.09	4.00	0.09	1.46	สอดคล้อง
6	1.3	3.97	4.00	0.03	1.30	สอดคล้อง
7	2.4	3.71	4.00	0.29	1.47	สอดคล้อง
8	1.2	3.31	3.00	0.31	1.60	ไม่สอดคล้อง
9	2.3	3.22	3.00	0.22	1.50	สอดคล้อง
10	1.1	2.89	3.00	0.11	2.06	ไม่สอดคล้อง
11	2.2	2.68	2.00	0.68	1.86	ไม่สอดคล้อง
12	2.1	2.34	1.00	1.34	2.26	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทง ว่าเป็นเกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ในเรื่องความสะอาดของรถโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 3 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 3, 1.4 และ 4 ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 3 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.5, 1.3 และ

2.4 ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกก้ำกึ่งกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยอย่าง สอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.3 ที่เหลืออีก 5 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ใช้ บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 3 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 3 ตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า

ข้อที่ 1.4 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า

ข้อที่ 4 ตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกต้องสะอาดและมีสภาพใหม่

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และ เห็นด้วย เป็น ส่วนใหญ่ว่าเป็น เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 3 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 2.5 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

ข้อที่ 1.3 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า จำนวนไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

ข้อที่ 2.4 ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่น้อย กว่าร้อยละ 70 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

3. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกก้ำกึ่งกันระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็น ด้วยอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 2.3 ที่ว่า ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้อง สะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของรถโดยสารที่ออกบริการ

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดความสะอาด ของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความสะอาดของรถโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้ กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมที่สุดของผู้ใช้บริการ คือ ตัวรถและ อุปกรณ์ทั้งภายในและภายนอกต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า หรือสะอาดและมีสภาพใหม่ จำนวนไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ หากจะมีจำนวนน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดนี้ ก็ต้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของรถโดยสารที่ออกบริการ จึงจะถือได้ว่าความสะอาดของบริการ รถโดยสารประจำทางอยู่ใน เกณฑ์ที่ดี

ส่วนที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ตารางที่ 32 ลำดับเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควาเวิทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	3	4.91	5.00	0.09	0.60	สอดคล้อง
2	2	4.88	5.00	0.12	0.63	สอดคล้อง
3	4	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
4	1.4	4.77	5.00	0.23	0.98	สอดคล้อง
5	5	4.67	5.00	0.33	1.12	สอดคล้อง
6	1.3	4.27	4.00	0.27	1.17	สอดคล้อง
7	6	4.14	5.00	0.86	1.63	ไม่สอดคล้อง
8	1.2	3.85	4.00	0.15	1.70	ไม่สอดคล้อง
9	7	3.75	4.00	0.25	1.34	สอดคล้อง
10	1.1	2.89	3.00	0.11	1.70	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 5 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 3, 2, 4, 1.4 และ 5 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ออย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 1.3 และ 7 ที่เหลืออีก 3 ข้อกระทง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ มีจำนวน 5

ข้อกระทง คือ

- ข้อที่ 3 พนักงานขับรถต้องโอบ เอื้ออารีต่อผู้โดยสาร
- ข้อที่ 2 พนักงานขับรถต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง
- ข้อที่ 4 พนักงานขับรถต้องมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว
- ข้อที่ 1.4 พนักงานขับรถทุกคนที่ปฏิบัติงานต้องมีความสุข เยือกเย็น
- ข้อที่ 5 พนักงานขับรถต้องยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 1.3 พนักงานขับรถไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสุข เยือกเย็น

ข้อที่ 7 พนักงานขับรถต้องสงบ สง่างาม เจียมตัว

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ พนักงานขับรถทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการโดยสุภาพประจําทางต้องมีความสุข เยือกเย็น รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร และสงบ สง่างาม เจียมตัว มีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ตารางที่ 33 ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	2	4.79	5.00	0.21	0.86	สอดคล้อง
2	4	4.79	5.00	0.21	0.88	สอดคล้อง
3	3	4.73	5.00	0.27	1.01	สอดคล้อง

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
4	1.4	4.70	5.00	0.30	1.19	สอดคล้อง
5	5	4.59	5.00	0.41	1.24	สอดคล้อง
6	6	4.39	5.00	0.61	1.48	สอดคล้อง
7	1.3	4.37	5.00	0.63	1.31	สอดคล้อง
8	7	4.07	5	0.93	1.84	ไม่สอดคล้อง
9	1.2	3.82	4	0.18	1.53	ไม่สอดคล้อง
10	1.1	3.26	4	0.74	1.87	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 33 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ โดยมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้โดยสารเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 5 ข้อกระทง คือข้อที่ 2, 4, 3, 1.4 และ 5 และมีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 6 และ 1.3 ที่เหลืออีก 3 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็น เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถมีจำนวน 5 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 2 พนักงานขับรถต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง

ข้อที่ 4 พนักงานขับรถต้องมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ข้อที่ 3 พนักงานขับรถต้องโอบ อออารีต่อผู้โดยสาร

ข้อที่ 1.4 พนักงานขับรถทุกคนที่ปฏิบัติงานต้องมีความสุข เยือก เย็น

ข้อที่ 5 พนักงานขับรถต้องยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ว่าเป็น เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ มีจำนวน 2 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 6 พนักงานขับรถต้องอ่อนน้อมถ่อมตน

ข้อที่ 1.3 พนักงานขับรถไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสุขุม เยือกเย็น

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ใช้บริการ คือ พนักงานขับรถทุกคน หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการรถโดยสารประจำทางต้องมีความสุขุม เยือกเย็น รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร และอ่อนน้อมถ่อมตน มีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ตารางที่ 34 ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	10	4.84	5.00	0.16	0.66	สอดคล้อง
2	9	4.81	5.00	0.19	0.76	สอดคล้อง
3	11	4.81	5.00	0.19	0.78	สอดคล้อง
4	8.4	4.77	5.00	0.23	0.88	สอดคล้อง
5	12	4.72	5.00	0.28	0.92	สอดคล้อง
6	17.1	4.54	5.00	0.46	1.89	ไม่สอดคล้อง
7	15	4.40	5.00	0.60	1.92	ไม่สอดคล้อง
8	16	4.36	4.50	0.14	1.14	สอดคล้อง

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
9	13	4.29	5.00	0.71	1.62	ไม่สอดคล้อง
10	8.3	4.04	4.00	0.04	0.89	สอดคล้อง
11	17.2	3.91	4.00	0.09	0.78	สอดคล้อง
12	14	3.75	5.00	1.25	2.01	ไม่สอดคล้อง
13	8.2	3.55	4.00	0.45	1.33	สอดคล้อง
14	17.3	3.22	3.00	0.22	1.72	ไม่สอดคล้อง
15	8.1	2.86	2.50	0.36	1.83	ไม่สอดคล้อง
16	17.4	2.19	2.00	0.19	1.73	ไม่สอดคล้อง
17	17.5	1.33	1.00	0.33	1.77	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 34 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบางข้อกระทรวงว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร โดยมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 5 ข้อกระทรวง คือ ข้อที่ 10, 9, 11, 8.4 และ 12 และมีข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 4 ข้อกระทรวง คือ ข้อที่ 16, 8.3, 17.2 และ 8.2 ที่เหลืออีก 8 ข้อกระทรวง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีจำนวน 5 ข้อกระทรวง คือ

ข้อที่ 10 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องโอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร

ข้อที่ 9 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง

ข้อที่ 11 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ข้อที่ 8.4 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนที่ปฏิบัติงานต้องทูลจากสภาพด้วยถ้อยคำ
เสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

ข้อที่ 12 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร

2. ข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีจำนวน 4
ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 16 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น
ครับ ค่ะ ฯลฯ

ข้อที่ 8.3 พนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
ต้องทูลจากสภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

ข้อที่ 17.2 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา
ตอนต้น (ม.3)

ข้อที่ 8.2 พนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
ต้องทูลจากสภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์วัดพฤติกรรม และมารยาท
ในการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถ
สรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคน หรือ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการรถโดยสารประจำทางต้องรับผิดชอบใน
หน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร ทูลจากสภาพด้วยถ้อยคำ
เสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ ให้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น
ครับ ค่ะ และมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว นอกจากนั้นแล้วพนักงานเก็บค่าโดยสารควรมีพื้นความรู้ไม่ต่ำกว่า
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นด้วย

ตารางที่ 35 ลำดับเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร
 ความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ลำดับ ที่	ข้อความ ที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความสอดคล้อง ของผู้ใช้บริการ
1	9	4.75	5.00	0.25	0.95	สอดคล้อง
2	11	4.74	5.00	0.26	0.96	สอดคล้อง
3	10	4.72	5.00	0.28	1.03	สอดคล้อง
4	8.4	4.65	5.00	0.35	1.35	สอดคล้อง
5	12	4.60	5.00	0.40	1.17	สอดคล้อง
6	16	4.59	5.00	0.41	1.19	สอดคล้อง
7	13	4.38	5.00	0.62	1.49	สอดคล้อง
8	8.3	4.19	5.00	0.19	1.30	สอดคล้อง
9	15	4.06	5.00	0.94	1.69	ไม่สอดคล้อง
10	14	4.01	5.00	0.99	1.81	ไม่สอดคล้อง
11	8.2	3.86	4.00	0.14	1.35	สอดคล้อง
12	17.2	3.82	4.00	0.18	1.66	ไม่สอดคล้อง
13	17.3	3.45	3.00	0.45	1.73	ไม่สอดคล้อง
14	17.1	3.39	3.00	0.39	2.12	ไม่สอดคล้อง
15	8.1	3.37	4.00	0.63	1.57	ไม่สอดคล้อง
16	17.4	3.07	3.00	0.07	2.18	ไม่สอดคล้อง
17	17.5	2.57	1.00	1.57	2.67	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 35 พบว่า กลุ่มประชาชนผู้บริโภคมักมีความคิดเห็นสอดคล้องกันบาง
 ข้อกระทงว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร โดย
 มีข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้โดยสารเห็นด้วยทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดอย่างสอดคล้องกัน จำนวน 6

ข้อกระทง คือ ข้อที่ 9, 11, 10, 8.4, 12, และ 16 ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่อย่างสอดคล้องกัน จำนวน 3 ข้อกระทง คือ ข้อที่ 13, 8.3 และ 8.2 ที่เหลืออีก 8 ข้อกระทง กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน

สำหรับข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร มีจำนวน 6 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 9 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง

ข้อที่ 11 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ข้อที่ 10 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องโอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร

ข้อที่ 8.4 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนที่ปฏิบัติงานต้องพูดจาสุภาพด้วยถ้อยคำ

เสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

ข้อที่ 12 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร

ข้อที่ 16 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น

ครับ ค่ะ ฯลฯ

2. ข้อความที่กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และเห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ ว่าเป็นเกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร มีจำนวน 3 ข้อกระทง คือ

ข้อที่ 13 พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องอ่อนน้อมต่อมคน

ข้อที่ 8.3 พนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องพูดจาสุภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

ข้อที่ 8.2 พนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องพูดจาสุภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการเกี่ยวกับเกณฑ์วัดพฤติกรรม และมารยาทในการให้บริการของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร ดังผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดที่เหมาะสมในทัศนะของผู้ให้บริการ คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคน หรือน้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการรถโดยสารประจำทาง ต้องรับ

ผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยึดแย้งแจ่มใสกับผู้โดยสารรอบ เอื้ออาร์ต่อผู้โดยสาร พุดจากสภาพด้วย
ถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ ใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ
เช่น ครับ ค่ะ ฯลฯ และมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

ในตอนนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้แสดงความ
คิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ และการพัฒนาคุณภาพของบริการ
รถโดยสารประจำทาง ในแบบสัมภาษณ์ รอบที่ 1 ซึ่งได้รับการตรวจสอบ แก้ไข และรับรองความ
ถูกต้องของข้อกระทงความแล้ว โดยการสอบถามในรอบที่ 2 โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2
ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของ
บริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักและวิธีการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสาร
ประจำทาง

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนา
คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

1. สภาพปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม

- สภาพเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานครเจริญเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ ประชาชน
ต้องออกจากบ้านไปประกอบธุรกิจการงานมากขึ้น ประชาชนที่มีฐานะยากจนมีรายได้น้อย
จำนวนมากไม่สามารถซื้อรถส่วนตัวได้ ต้องใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นหลัก ปัญหาความ
ยากจนมีผลทำให้ไม่สามารถกำหนดราคาค่าโดยสารรถประจำทางที่ผู้ใช้บริการต้องรับภาระอย่าง
เป็นธรรมได้

- ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทำให้ที่ดินและที่อยู่อาศัย เขตใน เมืองมีราคา
แพง ประชาชนที่มีรายได้น้อยต้องอยู่อาศัยบริเวณ เขตชานเมือง ชุมชนที่เกิดขึ้นใหม่ เขตชานเมือง
มีความต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีผลทำให้เกิดความจำเป็นต้องการลงทุน และการ
เพิ่มต้นทุนการจัดบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้ใช้บริการไม่มีความสามารถที่จะรับภาระจ่ายค่าโดยสาร
ในอัตราที่คุ้มต่อการลงทุนได้ ทำให้กิจการรถโดยสารประจำทางมีปัญหาด้านการเงิน อันเป็นผล

กระทบให้ระดับคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ควรจะเป็น

- รัฐบาลจะต้องแก้ปัญหาค่าความยากจน เพื่อให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยมีรายได้ต่อหัวดีขึ้นถึงระดับที่สามารถจ่ายค่าโดยสารในอัตราที่เป็นธรรมคุ้มกับต้นทุนการดำเนินงาน หรือรักษาระดับราคาค่าโดยสารรถประจำทางให้ต่ำโดยกำหนดนโยบายและเงื่อนไขการให้บริการที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนทางการเงินเพื่อพัฒนาบริการเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม จึงจะทำให้ระดับการบริการรถโดยสารอยู่ในเกณฑ์ดี และสามารถพัฒนาคุณภาพของบริการได้อย่างเหมาะสม

- ค่านิยมของสังคมไทย ชอบพึ่ง เพื่อ ไม่ประหยัด ประชาชนนิยมมีรถส่วนตัว จะเลือกใช้รถโดยสารประจำทางเป็นหนทางสุดท้าย ทำให้หันนโยบายการส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดการใช้รถส่วนตัว และหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางสัมฤทธิ์ผลได้ยาก ซึ่งหากนโยบายประสบผลสำเร็จจะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นได้ตามไปด้วย

- ลักษณะนิสัยของคนไทย คือ รักตัวเอง แต่ไม่รักของสาธารณะ จึงชอบทำลายของและทำสกปรกเลอะเทอะ เป็นการบั่นทอนคุณภาพของบริการสาธารณะให้เสื่อมโทรม การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการด้วย

- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ขาดระเบียบวินัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เช่น การขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ เป็นการบั่นทอนคุณภาพของการบริการให้ตกต่ำลง และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาด้วย

- พฤติกรรมของพนักงานประจำรถที่ขาดระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบ เช่น พนักงานขับรถสูบบุหรี่ขณะขับรถ ฯลฯ ทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยส่วนรวม และเป็นการบั่นทอนคุณภาพของการบริการให้ตกต่ำลง

- นักการเมืองจะกำหนดนโยบายโดยมุ่งสร้างคะแนนนิยมจากประชาชน ทำให้องค์การดำเนินงานจัดบริการรถโดยสารประจำทางเกิดการระคายจ่ายที่ไม่คุ้มประโยชน์ หรือเกินความจำเป็น อันเป็นผลกระทบต่อการจัดสรรค่าใช้จ่ายเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของบริการได้

2. สภาพปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับประชากร คุณภาพชีวิต และการพัฒนาเมือง

- จำนวนประชากรที่มีมากเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความจำเป็นต่อการลงทุนขยายบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- สภาพการเพิ่มขึ้นของประชากรและการพัฒนาเมืองจะไม่มีจุดอิ่มตัว แต่การจราจรจะมีจุดอิ่มตัว เพราะถนนไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เพิ่มขึ้น การจัดบริการรถโดยสารประจำทางจะประสบกับอุปสรรคมากขึ้นตามสภาพปัญหาการจราจรคับคั่ง

- สภาพที่อยู่อาศัยที่มีกระจกระบายทั่วไปอย่างไม่มีระบบ ทำให้ยากต่อการจัดบริการรถโดยสารที่มีคุณภาพดีได้

- ลักษณะการเดินทางไปประกอบอาชีพอย่างอิสระ การอพยพของแรงงานจากต่างจังหวัด เข้าสู่เมืองหลวง การที่หน่วยงานหรือโรงงานไม่จัดที่พักอาศัยให้แก่คนงาน ทำให้ความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางมีความซับซ้อน หลากหลาย เพิ่มขึ้นยากต่อการจัดบริการและพัฒนาคุณภาพของบริการด้วย

- มาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่มีไม่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความต้องการในการเดินทางเพื่อไปศึกษาเล่าเรียนในสถาบันที่ห่างไกลจากที่พักอาศัย เป็นการเพิ่มความซับซ้อนของความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

- การกำหนดเส้นทางเดินรถอย่างไม่เป็นระบบ มีความซ้ำซ้อน อ้อมไปมาและวกวน ก่อให้เกิดความสูญเปล่าในการจัดบริการรถโดยสารประจำทาง

- การขาดผังเมือง ขาดการควบคุมแหล่งที่ตั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทำให้โครงข่ายถนนไม่เป็นระบบและไม่เพียงพอ ส่งผลให้การขยายตัวของเมืองและชุมชนไม่เป็นระบบตามไปด้วย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการรถโดยสารประจำทาง

- สภาพน้ำท่วม ถนนชำรุด การจราจรติดขัดคับคั่ง เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

3. การจัดระบบและโครงสร้างหน่วยงานบริการขนส่งสาธารณะ

- ลักษณะการจัดองค์การตามความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ทำให้การจัดบริการขนส่งสาธารณะในปัจจุบันขาดความคล่องตัว และขาดการประสานงานระหว่างสาขาในการกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนโครงการ การปฏิบัติตามแผน และการติดตามประเมินผล เป็นผลกระทบให้เกิดการไม่สอดคล้องสมดุลงระหว่างการบริหารขยายตัวของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับการจัดระบบการขนส่งสาธารณะ

- เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างฝ่ายต่างทำโดยไม่มีการประสานงานกัน จะทำให้เกิดผลเสียหายในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายที่ซ้ำซ้อนสูญเปล่า

- การจัดระบบการขนส่งสาธารณะโดยหลายหน่วยงานมากเกินไป ทำให้ขาดเอกภาพและขาดประสิทธิภาพ เกิดปัญหาและความขัดแย้งขึ้นได้ ทำให้การบริการประชาชนมีข้อบกพร่อง ซึ่งกระทบต่อคุณภาพของบริการ

- ควรมีการร่วมวางระบบการขนส่งสาธารณะให้สอดคล้องประสานกัน

- ควรนำหน่วยงานที่จัดบริการขนส่งสาธารณะต่าง ๆ มารวมกัน เช่น งานกาหนดและสร้างที่พัสดุโดยสาร งานกำหนดป้ายหยุดรถโดยสาร ฯลฯ รวมไว้ที่ ขสมก. โอนอำนาจหน้าที่ให้ ขสมก.

- รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวกับการจัดบริการขนส่งสาธารณะ เช่น ขสมก. บขส. รฟท. ควรจะอยู่ในสังกัดเดียวกัน มีคณะกรรมการบริหารชุดเดียวกัน นอกจากนั้นควรรวมถึงรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่จะมีขึ้นในอนาคตด้วย

- ขสมก. ควรสังกัดอยู่กับ กทม. เพราะเป็นการให้บริการคนกรุงเทพฯ การจัดสรรงบประมาณ และการเพิ่มบริการจะทำให้สะดวกกว่าปัจจุบัน และหากมีการประสานร่วมกับระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าด้วยแล้ว จะสามารถพัฒนาให้บริการได้ดีกว่าปัจจุบัน

- ควรจัดโครงสร้างหน่วยงานบริการขนส่งสาธารณะให้เป็นเอกเทศ ขสมก. ควรมีบทบาท เป็นผู้ปฏิบัติการเดินรถ และบทบาทด้านการควบคุมการเดินรถสองแถวด้วย จึงจะเหมาะสม

- ควรมีคณะกรรมการร่วมระหว่างหน่วยงานที่จัดบริการขนส่งสาธารณะ โดยเป็นคณะกรรมการระดับปฏิบัติ ทำการกำหนดแผนการจัดบริการในแต่ละวันให้เกิดการสอดคล้องประสานกันระหว่างรถโดยสารประจำทางของ บขส. ขสมก. รฟท. เรือควนเจ้าพระยา การจัดการจราจร และการควบคุมระบบสัญญาณไฟ

- การจัดบริการขนส่งสาธารณะในเมือง ควรขึ้นอยู่กับหน่วยงานเดียว เพื่อประโยชน์ในการประสานและอำนาจงาน

4. กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร

- กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร จะมีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางมาก หากไม่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน สิ่งที่จะช่วยได้ก็ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการระดับนโยบายหรือปฏิบัติ ที่จะต้องศึกษากันให้ลึกซึ้ง และคิดว่า ควรจะปรับปรุงกฎหมายอะไรบ้างให้เป็นกฎหมายที่สอดคล้องกัน ส่งเสริมกัน

- กฎหมายบางส่วนล้าสมัยไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไข เช่น อำนาจกาหนดเส้นทาง จำนวนรถ ฯลฯ ซึ่งเป็นของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางนั้น เหมาะสมกับสมัยที่การบริการรถโดยสารประจำทางเป็นของเอกชน จึงต้องควบคุมเพื่อป้องกันการแข่งขัน เอาเปรียบ และคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน แต่ปัจจุบัน ขสมก. เป็นของรัฐ อำนาจเหล่านี้ควรมอบให้ ขสมก. ซึ่งต้องแก้ไขกฎหมาย

- กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร หากมองในภาพรวมแล้ว น่าที่จะให้ผลดีต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง สิ่งที่เห็นชัดคือ กฎหมายเหล่านี้ช่วยให้การขนส่งและการจราจรมีระเบียบและคล่องตัวมากขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการ
- กฎ ระเบียบ คำสั่ง บางอย่างขาดการพิจารณาที่รอบคอบรัดกุมเพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เพราะขัดกับสภาพความเป็นจริง
- กฎหมายด้านการจราจร ควรให้ความสำคัญแก่รถโดยสารประจำทางมากกว่ารถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะ แทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ตามนโยบายของรัฐ อันจะมีผลต่อการปรับปรุงบริการขนส่งสาธารณะให้ดีขึ้น เป็นผลกระทบที่ดีไปถึงการแก้ปัญหาการจราจร และการประหยัดพลังงานด้วย
- กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร หากมองในภาพรวมแล้ว น่าที่จะให้ผลดีต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง สิ่งที่เห็นชัดคือ กฎหมายเหล่านี้ช่วยให้การขนส่งและการจราจรมีระเบียบและคล่องตัวมากขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการมากกว่าผลลบแน่นอน
- กฎหมาย เป็นเพียงกรอบและหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ไม่เป็นอุปสรรคต่อรัฐจักหาทางออกที่ดี
- กฎหมายที่ออกมาแต่ละฉบับต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสนับสนุนการจัดบริการรถโดยสารประจำทางให้ดีขึ้น ไม่มีผลกระทบ เป็นอุปสรรคต่อการบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง แต่ปัญหาอยู่ที่การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแล้วไม่ถูกลงโทษ เพราะการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) ไม่ดีพอ หากทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัด จะเป็นการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของบริการได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักและวิธีการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

- รัฐต้องกำหนดนโยบายการจัดบริการขนส่งสาธารณะด้วยรถโดยสารประจำทางอย่างชัดเจนว่าจะถือ เป็นสวัสดิการของประชาชน หรือ เป็นกิจการที่มีคุณภาพและมีกำไร เพื่อให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติทราบแนวทางการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องทิศทาง
- รัฐต้องให้ความช่วยเหลือสนับสนุนแก่กิจการจัดบริการรถโดยสารประจำทางอย่างเต็มที่ในด้านการลงทุน โดยเฉพาะการใช้ที่ดิน เพื่อสร้างสถานีขนส่งในเมือง

- รัฐควรถือว่าบริการรถโดยสารประจำทางเป็นสวัสดิการของประชาชน และช่วยเหลือกิจการในด้านเงินโอนใบ เรื่องราคาค่าโดยสาร และการแก้ปัญหาการจราจร เพราะลำพังตัวของ ขสมก. คงพึ่งตัวเองไม่ได้

- ควรจัดตั้งคณะกรรมการ เป็นกรณีพิเศษ เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการรถโดยสารทั้งหมดมาตั้งต้นใหม่ด้วยการให้ข้อมูลทุกด้าน และทำการศึกษารายละเอียดและข้อมูลข้อคิดเห็น จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์หาแนวทางและวิธีการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางขึ้น

- วิธีการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางกระทำได้โดย

- สร้างจิตสำนึกให้ทุกคน ทุกฝ่าย รับผิดชอบสังคมร่วมกัน
- สร้างความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุน เพื่อการพัฒนาคุณภาพของ

บริการ

- ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องและ เอื้ออำนวยต่อการ

พัฒนาคุณภาพของบริการ

- แก้ไขปัญหาการจราจรโดยรวมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการจราจรมาร่วมกันกำหนดนโยบายและการวางแผน โดยประสานงานด้านการขนส่งให้สอดคล้อง เป็นระบบเดียวกัน

- ใช้ระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า เข้าช่วย และในขณะเดียวกันก็เพิ่มชนิด

บริการของรถโดยสารประจำทางให้มีหลากหลายยิ่งขึ้น โดยกำหนดราคาตามชนิดและคุณภาพของบริการ

- เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกับ เอกชนในการจัดบริการโดยรัฐปรับปรุง

นโยบายการควบคุมราคาให้เหมาะสม

- ปรับปรุงระบบโครงข่ายถนน จัดช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus

Lane) เพิ่มขึ้น

- พัฒนาระบบการจราจรเพื่อลดจำนวนยานยนต์บนท้องถนน เช่นการแบ่ง

ประเภทรถที่มีสิทธิใช้ถนนตามวันคู่ วันคี่ ฯลฯ

- สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงระบบเส้นทางเดินรถให้

สอดคล้องกับความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัด

- เพิ่มจำนวนรถโดยสารให้เพียงพอกับการทดแทนรถเก่าที่ทรุดโทรม และรับ

กับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นและการขยายตัวของชุมชน

- พัฒนาคุณภาพของพนักงานประจำรถทั้งด้านการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบวินัย และการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี
- ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานประจำรถ เพื่อผ่อนคลายความเครียด ความเบื่อหน่าย
- จัดระบบผลตอบแทนการกระทำความดี เพื่อส่งเสริมกำลังใจแก่พนักงานประจำรถที่กระทำความดี
- กำหนดมาตรการและวิธีการควบคุม ตรวจสอบลงโทษพนักงานประจำรถผู้กระทำผิด
- กำหนดระบบ วิธีการ วัดการประเมินผลคุณภาพของบริการ เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่อง และทำการปรับปรุงข้อบกพร่องโดยสม่ำเสมอ
- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ประกอบการจัดบริการ
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ในการใช้บริการที่ถูกต้องวิธีหึ่ง เรื่องการชำระค่าเลือก เส้นทาง อัตราค่าบริการ ข้อควรระวัง ฯลฯ ตลอดจนช่องทางกำรแนะนำหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการ ให้ผู้โดยสารทราบทางสื่อหลายรูปแบบที่เหมาะสม
- องค์กรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค และความพยายามแก้ไข้ปัญหา เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของบริการที่องค์กรมี เป้าหมายและแผนงานที่ดี เพื่อให้ประชาชน เกิดทัศนคติที่ดีต่อภาพพจน์ของหน่วยงาน

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย