

ประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรม การใช้บริการ*

Accessibility and Connectivity Performance of Passenger Terminal to Using Behavior

แวววัน นฤมล และไพโรจน์ เร้าธนชกุล

Waewwan Naruemon and Pairoj Raathanachakun

มหาวิทยาลัยบูรพา, ประเทศไทย

Burapha University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: waewwan.nrm@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่น 2) ศึกษาประสิทธิภาพการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่น และ 3) ศึกษาประสิทธิภาพการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ใช้บริการสถานีขนส่งเดือนละ 1 ครั้ง เหตุผลหลักในการใช้บริการคือความใกล้ที่พัก ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง และเข้าถึงสถานีโดยรถยนต์ส่วนบุคคล
2. ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากความสะดวกในการเดินทาง ระยะทาง และรูปแบบการเข้าถึงสถานี
3. ด้านประสิทธิภาพการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการและความต่อเนื่องของระบบการให้บริการ นอกจากนี้ ผลการ

*ได้รับบทความ: 24 เมษายน 2568; แก้ไขบทความ: 30 พฤศจิกายน 2568; ตอรับตีพิมพ์: 3 ธันวาคม 2568

Received: April 24, 2025; Revised: November 30, 2025; Accepted: December 3, 2025



ทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการเข้าถึง; การเชื่อมต่อ; สถานีขนส่งผู้โดยสาร; พฤติกรรมการใช้บริการ

Abstract

This research aimed to 1) examine service usage behavior and factors affecting the use of passenger bus terminals among local users, 2) investigate the accessibility efficiency of passenger bus terminals for local users, and 3) investigate the connectivity efficiency of passenger bus terminals for local users. This study employed a survey research design using questionnaires to collect data from a sample of 400 users of the Chonburi Passenger Bus Terminal, selected through purposive sampling. Data were analyzed using descriptive statistics.

The research findings revealed that:

1. Regarding service usage behavior and influencing factors, most users were female, aged between 21 and 30 years, and used the passenger bus terminal once a month. The primary reason for using the service was its proximity to their residence. Most users accessed the terminal during 12.00–17.59 hrs., spent less than one hour per visit, and traveled to the terminal by private car.
2. Regarding accessibility efficiency, users reported a high level of satisfaction, particularly in terms of travel convenience, distance, and modes of access to the terminal.
3. Regarding connectivity efficiency, users also reported a high level of satisfaction, especially with service quality and the continuity of the service system. In addition, hypothesis testing indicated that differences in gender and income significantly affected satisfaction levels regarding the connectivity efficiency of the passenger bus terminal at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Accessibility efficiency; Connectivity; Bus terminal; Service usage behavior

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นแหล่งรายได้หลักและสร้างการจ้างงานจำนวนมากทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึง



ส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการคมนาคม (International Air Transport Association: IATA, 2023) ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยชี้ให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2568 นักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวภายในประเทศมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติคาดว่าจะอยู่ที่ประมาณ 37.5 ล้านคน ซึ่งเป็นผลจากการขยายเส้นทางบินของสายการบินต้นทุนต่ำและมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2568) การเปิดเสรีการขนส่งทางอากาศและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเดินทางภายในประเทศได้สะดวกและมีต้นทุนที่ต่ำลง ส่งผลให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวและการเดินทางมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดชลบุรีถือเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและการคมนาคมสูงสุดของประเทศไทย ซึ่งได้รับการยอมรับในฐานะเมืองเป้าหมายของนักท่องเที่ยวทั้งจากภายในและต่างประเทศ โดยเฉพาะพื้นที่พัทยาที่เป็นจุดหมายยอดนิยมที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมและการให้บริการที่ตอบโจทย์การเดินทางของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดชลบุรีมีลักษณะเชื่อมโยงทั้งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ ซึ่งเอื้อต่อการเดินทางของประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นบริบทสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานีขนส่งผู้โดยสารในพื้นที่ศึกษา สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับความต้องการเดินทางของประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง ภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การให้บริการของสถานีขนส่งครอบคลุมด้านการจัดการช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร พื้นที่ลานจอดรถ ระบบจำหน่ายตั๋วโดยสาร การจัดการจราจรภายในสถานี การรักษาความสะอาดและความปลอดภัย ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง ซึ่งทุกระบบดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะของผู้ใช้บริการในชีวิตประจำวัน

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยเหล่านี้รวมถึงประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการท้องถิ่นและบริบทการเดินทางปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น
2. เพื่อหาประสิทธิภาพการเข้าถึงสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น
3. เพื่อหาประสิทธิภาพการเชื่อมต่อสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวหรือผู้เยี่ยมชมเยือนจังหวัดชลบุรี โดยอ้างอิงจากสถิติการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2566 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งรายงานว่าจำนวนนักท่องเที่ยว (ผู้เยี่ยมชมเยือน) จังหวัดชลบุรีมีจำนวนเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 1,887,642 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการท้องถิ่นที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ผู้ร่วมเดินทาง สาเหตุและจุดประสงค์ในการใช้บริการ และวิธีการเข้าถึงสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดการ ด้านความพึงพอใจโดยรวม และด้านประสิทธิภาพเชิงเวลา โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย จุดเด่นของสถานี ปัญหาที่พบ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และบริการเพิ่มเติมที่ต้องการ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568



5. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสาร ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มประเด็นออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ จุดเด่นของสถานี ปัญหาที่พบ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และบริการเพิ่มเติมที่ต้องการ

5. การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ 1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามเพศ ใช้สถิติ t-test แบบอิสระ (Independent Samples t-test) 2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามรายได้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ Tukey HSD เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

4. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานเพศหญิง (ร้อยละ 61.00) อยู่ในกลุ่มอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 52.50) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 59.50) ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 40.00) และมีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 44.25) 2) พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 56.25) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือใกล้ที่พักมากที่สุด (ร้อยละ 46.50) ใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. (ร้อยละ 48.75) ใช้เวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง (ร้อยละ 58.25) เดินทางคนเดียว (ร้อยละ 66.75) สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการคือเดินทางเอง (ร้อยละ 58.75) มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อกลับภูมิลำเนา (ร้อยละ 33.25) และเข้าถึงสถานีขนส่งโดยรถยนต์ส่วนบุคคล (ร้อยละ 33.00)

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการท้องถิ่น

1) ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย



3.86) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) และด้านประสิทธิภาพเชิงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบประเด็นสำคัญดังนี้ 1) ด้านคุณภาพการบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) 2) ด้านการเข้าถึง รูปแบบการเดินทางมาสถานี่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) 4) ด้านความปลอดภัย ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) 5) ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.79) 5) ด้านการจัดการ การจัดระเบียบการจราจรมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) 6) ด้านความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) 7) ด้านประสิทธิภาพเชิงเวลา เวลารอคอยในการซื้อตั๋วมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) 8) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะที่สำคัญใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) จุดเด่นสถานีทำเลที่ตั้งดี มีเส้นทางเดินรถหลากหลาย พื้นที่กว้างขวาง มีร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีการดูแลความปลอดภัย 2) ปัญหาที่พบการประกาศข้อมูลเที่ยวรถไม่ทั่วถึง ร้านค้าและร้านอาหารมีให้เลือกไม่หลากหลาย ห้องน้ำสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง และพื้นที่รอคอยไม่เพียงพอในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำการที่จุดประกาศข้อมูลเที่ยวรถ เพิ่มร้านค้าและร้านอาหารที่มีมาตรฐาน เพิ่มพนักงานทำความสะอาด และขยายพื้นที่นั่งรอหรือเพิ่มที่นั่ง 4) บริการเพิ่มเติมที่ต้องการบริการ Wi-Fi ฟรี จุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ และระบบจองตั๋วออนไลน์ที่ใช้งานง่าย

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ คุณภาพของร้านอาหาร การรักษาความสะอาด และการจัดการความแออัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชายในทุกประเด็น

3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่มีผลต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การประกาศข้อมูลเที่ยวรถ คุณภาพของร้านอาหาร การรักษาความสะอาด และการจัดการความแออัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ควรปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการใช้บริการสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน อายุ 21-30 ปี และใช้บริการสถานีขนส่งเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมักจุดประสงค์หลักเพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา สะท้อนบริบทของจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นทั้งเมืองอุตสาหกรรมและเมืองท่องเที่ยวที่มีแรงงานย้ายถิ่นจำนวนมาก ทำให้เกิดความต้องการเดินทางระหว่างพื้นที่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง การที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าถึงสถานีขนส่งด้วยรถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลรวมกันมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นถึงลักษณะการเดินทางของประชาชนในจังหวัดชลบุรีที่ยังพึ่งพาพาหนะส่วนตัวมากกว่าระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิณวิษญ์ เรืองขำ (2560) ที่พบว่ากลุ่มผู้โดยสารรถโดยสารระหว่างจังหวัดส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานที่เดินทางกลับภูมิลำเนา และสอดคล้องกับงานวิจัยของประภากร อุ่นอินทร และปริยาณัฐ เอียบศิริเมธ (2559, หน้า 47-57) ที่ระบุว่าความสะดวกในการเข้าถึงเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะ

2. ประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าแม้ผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบข้อมูลข่าวสาร และประสิทธิภาพเชิงเวลาที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ระบุถึงปัญหาด้านคุณภาพร้านอาหาร ความสะอาดของห้องน้ำ และการประกาศข้อมูลเที่ยวรถที่ไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ การที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าถึงสถานีขนส่งด้วยพาหนะส่วนตัว ยังสะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบขนส่งสาธารณะภายในจังหวัดในการเชื่อมต่อกับสถานีขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณกร อินทร์พุง และคณะ (2559) ที่ชี้ว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสถานีขนส่ง เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามเพศและรายได้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสะดวก ความสะอาด และการจัดการความแออัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษบง พาณิชนล (2555) ที่พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ



โดยสรุปการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นเชิงสังเคราะห์ว่า พฤติกรรมการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่นมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และลักษณะการคมนาคมของพื้นที่ โดยเฉพาะการพึ่งพาพาหนะส่วนบุคคลและความจำเป็นในการเดินทางกลับภูมิลำเนาของกลุ่มวัยทำงาน ขณะเดียวกัน ประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่ยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบข้อมูลข่าวสาร และการจัดการความแออัด นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านเพศและรายได้ยังมีอิทธิพลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งบ่งชี้ว่าการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารควรคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การพัฒนาระบบขนส่งเชื่อมต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะภายในจังหวัดที่สามารถเชื่อมต่อกับสถานี่ขนส่งผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รถโดยสารประจำทางหรือรถรับ-ส่งในพื้นที่ เพื่อช่วยลดการพึ่งพาพาหนะส่วนตัวและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสถานี่ขนส่งของประชาชนทุกกลุ่ม

1.2 การบูรณาการระบบข้อมูลสารสนเทศการเดินทาง ควรพัฒนาระบบสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันที่บูรณาการข้อมูลเที่ยวรถ ตารางเวลาเดินรถ และระบบจองตั๋วแบบเรียลไทม์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการเดินทางได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดความไม่แน่นอนในการใช้บริการ

1.3 การยกระดับคุณภาพการบริการแบบองค์รวม ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งด้านความสะอาดของสถานี่ คุณภาพของร้านอาหาร การจัดการความแออัด และความปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

2.1 การปรับปรุงระบบการประกาศข้อมูลเที่ยวรถ ควรเพิ่มความถี่และความชัดเจนในการประกาศข้อมูลเที่ยวรถ ติดตั้งจอแสดงผลข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจุดสำคัญของสถานี่ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่มีผู้บริการจำนวนมาก เพื่อช่วยลดความสับสนและความแออัดในพื้นที่รอคอย



2.2 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี่ ควรยกระดับมาตรฐานร้านอาหารเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดห้องน้ำ และขยายพื้นที่นั่งรอให้เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณที่มีร่มเงาหรือพื้นที่พักผ่อน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการ

2.3 การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ควรติดตั้งระบบ Wi-Fi ฟรีที่มีคุณภาพและครอบคลุมทั่วบริเวณสถานี่ รวมถึงจัดให้มีจุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือในพื้นที่รอคอยเพื่อรองรับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้ให้บริการในปัจจุบัน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

3.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะในภาคตะวันออก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการร่วมกันในระดับภูมิภาค

3.2 ควรศึกษากลุ่มผู้ให้บริการเฉพาะ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือชาวต่างชาติ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างและส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะ

3.3 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงระบบขนส่งหลากหลายรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อในระยะยาว

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารของผู้ใช้บริการท้องถิ่นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานี่ขนส่ง โดยการเข้าถึงที่สะดวกและการเชื่อมต่อของระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ความแตกต่างด้านเพศและรายได้ยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาสถานี่ขนส่งควรคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมการใช้บริการขนส่งสาธารณะอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ภาพแสดงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการเข้าถึงและการเชื่อมต่อของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการท้องถิ่น โดยการเข้าถึงที่สะดวกและการเชื่อมต่อของระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านเพศและรายได้ยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาสถานี่ขนส่งควรยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางเพื่อความยั่งยืนของระบบขนส่งสาธารณะ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยรายจังหวัด ปี 2566* (จำแนกตามจังหวัด). กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ณกร อินทร์พยุง. (2559). *โครงการประเมินความสามารถในการเข้าถึงสถานีรถไฟฟ้ามหานครเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบรรณารักษ์ในเขตเมือง (โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- บุษบง พาณิชนล. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรลลิงก์: กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ประภากร อุณอินทร และปรียาณัฐ เอื้อยศิริเมธ. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา. *JOURNAL OF NAKHON-RATCHASIMA COLLEGE*, 10(2), 47-57.



ศินวิชญ์ เรืองข้า. (2560). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)- บางแสน*. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

International Air Transport Association. (2023). *The value of air transport to Thailand*. IGeneva, Switzerland: International Air Transport Association.

Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.

