



## สรุปผลการสำรวจ

### เรื่อง “ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะจังหวัดสงขลา ”

หาดใหญ่โพล โดยสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ร่วมกับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ (สวรส. ภาคใต้ มอ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชน จังหวัดสงขลา เกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ ในจังหวัดสงขลา โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประชาชน จำนวน 1,200 ตัวอย่าง และใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ 13-16 กุมภาพันธ์ 2552 สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

#### สถานภาพกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการ รถสาธารณะจังหวัดสงขลา ในการสำรวจครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 56.2) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 57.2) รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 24.0) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 9.9 ) ตามลำดับ ส่วนอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 29.21 ปี และเมื่อพิจารณาอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (ร้อยละ 29.8) รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 26.2) และเป็นนักเรียนและนักศึกษา (ร้อยละ 18.7) ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้ 6,001 – 9,000 บาท ต่อเดือน (ร้อยละ 42.5) รองลงมา มีรายได้ 3,001 – 6,000 บาท และรายได้ 9,001 – 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ 10.6 ตามลำดับ

#### สรุปผลการสำรวจ

##### 1. พฤติกรรมการใช้รถสาธารณะ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง(ขนาดใหญ่) มากที่สุด (ร้อยละ 48.3) รองลงมา โดยสารด้วยรถตุ๊กตุ๊ก รถสองแถว รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถตู้ คิดเป็นร้อยละ 38.8 38.0 17.6 และ 16.8 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการรถสาธารณะส่วนใหญ่ มีการใช้บริการรถสาธารณะ วันละ 1-2 เที่ยว คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมา ใช้บริการรถวันละ 3-6 เที่ยว (ร้อยละ 22.6) มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่ใช้บริการรถมากกว่าวันละ 6 เที่ยว นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการรถสาธารณะ ในช่วงเวลา 06.01-08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา เดินทางในช่วง 08.01 -12.00 น. และ 15.01 -18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.6 และ 7.1 ตามลำดับ ส่วนค่าใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละวัน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ประมาณ 69.16 บาทต่อวัน โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำสุด 10 บาทต่อวัน และค่าใช้จ่ายสูงสุด 200 บาทต่อวัน

## 2. ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ

ผู้ให้บริการรถสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการ ให้บริการรถสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจการให้บริการด้านการขับขีรถสาธารณะ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) รองลงมา เป็นความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกในการให้บริการ และความเป็นธรรมต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 2.83 2.79 และ 2.59 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุก ด้าน ยกเว้นด้านความเป็นธรรมต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในประเด็นย่อย พบว่า ด้าน การขับขีรถสาธารณะ ประเด็น ที่มีความพึงพอใจน้อย ที่สุดและเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุงควนเป็นประเด็น พฤติกรรมของพนักงาน กีบค่าโดยสาร ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ส่วนด้านความปลอดภัยพบว่า ผู้ใช้บริการ มีพึงพอใจในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจจราจร น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.75) ด้านความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเก็บค่าโดยสารตามราคาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 2.66) และด้านความเป็นธรรมต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบทลงโทษของกฎหมาย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.34 รองลงมา ประเด็นเกี่ยวกับการชดใช้ความเสียหายของบริษัทประกันภัย และการชดใช้ความเสียหายหลังเกิดอุบัติเหตุของผู้รับสัมปทาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.47 และ 2.60 ตามลำดับ

## 3. แนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคต่อมาตรฐานการบริการรถสาธารณะ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 96.0 ไม่ทราบว่าจะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะ และมีเพียงร้อยละ 4.0 ที่ทราบการร้องเรียนและทราบหมายเลข 1584 ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะ ส่วนการร้องเรียน เมื่อพบปัญหาจากการให้บริการ รถสาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 72.2 ไม่เคยร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการเลย มีเพียงร้อยละ 27.8 ที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะ และหน่วยงานที่จะไปร้องเรียน คือ การร้องเรียนผ่าน สำนักคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) (ร้อยละ 53.2) รองลงมา ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายกรัฐมนตรื (สายด่วน 1111) (ร้อยละ 25.7) และร้อยละ 20.2 ร้องเรียนผ่านกรมขนส่งทางบก ตามลำดับ และมีเพียงร้อยละ 0.9 ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ส่วนความพึงพอใจของผลที่ได้รับจากการร้องเรียนต่อการใช้บริการรถสาธารณะ พบว่ากลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.4 มีความพึงพอใจในผลของกรร้องเรียน มีเพียงร้อยละ 9.6 ที่ยังไม่พึงพอใจต่อผลจากการร้องเรียน

### ข้อเสนอแนะ

- จำนวนของผู้โดยสารหนาแน่นเกินไป (2 คน)
- สภาพของรถสาธารณะ ไม่พร้อมใช้งาน
- พนักงานขับรถ มีพฤติกรรมขับรถชอบจี้ท้ายและไม่เคารพกฎจราจร

## ภาคผนวก

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	525	43.8
หญิง	675	56.2
<b>ช่วงอายุ (อายุเฉลี่ยเท่ากับ 29.21 ปี)</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	119	9.9
21-30 ปี	686	57.2
31 -40 ปี	288	24.0
41 -50 ปี	67	5.6
51 ปีขึ้นไป	24	2.0
ไม่ระบุอายุ	16	1.3
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	3.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	357	29.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	314	26.2
นักเรียน/นักศึกษา	224	18.7
รับจ้างทั่วไป	165	13.8
เกษตรกร	40	3.3
ว่างงาน	12	1.0
เกษียณอายุ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน	40	3.3
ไม่ระบุอาชีพ	6	0.5
<b>รายได้ต่อเดือน (รายได้เฉลี่ยเท่ากับ 7,879.44 บาท)</b>		
น้อยกว่า 3,000 บาท	69	5.8
3,001 – 6,000 บาท	264	22.0
6,001 – 9,000 บาท	510	42.5
9,001 – 12,000 บาท	127	10.6
มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป	81	6.8
ไม่ระบุรายได้	149	12.4
<b>ที่พักอาศัย</b>		
ในเขตเทศบาล	944	83.3
นอกเขตเทศบาล	189	16.7
<b>รวม</b>	<b>1,200</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทและสายรถสาธารณะ</b>		
รถบัส หาดใหญ่-สงขลา	238	19.8
รถบัส หาดใหญ่-สะเดา	334	27.8
รถบัส หาดใหญ่-ระโนด	124	10.3
รถสองแถวรอบเมือง	307	25.6
รถตู้หาดใหญ่-สงขลา	80	6.7
รถทัวร์จังหวัดอื่นๆ	46	3.8
รถตู้หาดใหญ่กับอำเภออื่นๆ	66	5.5
ไม่ระบุ	5	0.4
<b>รวม</b>	<b>1,200</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ

พฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทของรถเดินทาง</b>		
รถโดยสารประจำทาง	575	48.3
รถตุ๊กตุ๊ก	462	38.8
รถสองแถว	452	38.0
รถตู้	200	16.8
รถแท็กซี่	140	11.8
รถจักรยานยนต์รับจ้าง	210	17.6
<b>ช่วงเวลาในการเดินทาง</b>		
ก่อน 06.00 น.	60	5.0
06.01-08.00 น.	694	58.3
08.01-12.00 น.	246	20.6
12.01-15.00 น.	38	3.2
15.01-18.00 น.	85	7.1
18.01-20.00 น.	63	5.3
หลัง 20.00 น.	6	0.5

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ</b>		
1-2 เที่ยว	902	76.6
3-6 เที่ยว	267	22.6
มากกว่า 6 เที่ยวขึ้นไป	9	0.8
<b>ค่าใช้จ่ายต่อวัน (ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 69.16 บาทต่อวัน)</b>		
น้อยกว่า 30 บาท	190	18.2
31-60 บาท	332	31.9
61-90 บาท	221	21.2
มากกว่า 90 บาทขึ้นไป	299 □	28.7 □

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคต่อการใช้บริการรถสาธารณะจังหวัดสงขลา

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคต่อการใช้บริการรถสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>การรับรู้การร้องเรียนการใช้บริการรถสาธารณะ</b>		
ไม่ทราบ	1,141	96.0
ทราบ	47	4.0
<b>เคยร้องเรียน</b>		
ไม่เคย	861	72.2
เคย	331	27.8
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	174	53.2
กรมขนส่งทางบก	66	20.2
สายด่วนนายกรัฐมนตรื (1111)	84	25.7
อื่นๆ	4	0.9
<b>ความพึงพอใจต่อผลการร้องเรียน</b>		
พอใจ	279	86.4
ไม่พอใจ	31	9.6
ไม่แสดงความคิดเห็น	13	4.0

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาตรฐานรถสาธารณะ

ประเด็นต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>ด้านการให้บริการการขับขี่ของรถสาธารณะ</b>	<b>2.89</b>	<b>0.57</b>	<b>ปานกลาง</b>
คุณภาพของพนักงานขับรถ (เช่น การแต่งกายสุภาพ การไม่คุยผู้โดยสาร)	3.12	0.83	ปานกลาง
พฤติกรรมของพนักงานขับรถ เช่น ขับไม่ซิ่ง แข่งกันรับผู้โดยสาร	3.03	0.78	ปานกลาง
การปฏิบัติตามระเบียบของการขับรถสาธารณะ (เช่น ไม่ฝ่าไฟแดง)	3.01	0.85	ปานกลาง
การขับรถด้วยความระมัดระวังและตระหนักในความปลอดภัย ของพนักงานขับรถ	2.94	0.82	ปานกลาง
คุณภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (เช่น การแต่งกายสุภาพ การไม่คุยผู้โดยสาร )	2.82	0.87	ปานกลาง
พฤติกรรมของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (เช่น ลวนลามทางเพศผู้โดยสาร ชู้สาว )	2.42	1.07	น้อย
<b>ด้านความปลอดภัย</b>	<b>2.83</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>
สภาพของรถสาธารณะ มีความเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	2.82	0.75	ปานกลาง
ความแออัดของจำนวนผู้โดยสารขณะโดยสาร	2.98	0.83	ปานกลาง
การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ขนส่ง ในการต่อไปอนุญาตให้เจ้าของสัมปทานเดิม	2.77	0.82	ปานกลาง
การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจจราจร	2.75	0.90	ปานกลาง
<b>ด้านความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>2.79</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>
ระยะเวลาการปล่อยรถ	2.91	0.75	ปานกลาง
ความสะอาดของรถสาธารณะ	2.92	0.84	ปานกลาง
การกำหนดเส้นทางการเดินทาง	2.81	0.88	ปานกลาง
ความประหยัดในการเดินทาง	2.77	0.96	ปานกลาง
มีการติดป้ายแสดงค่าโดยสารให้เห็นชัดเจน	2.68	0.95	ปานกลาง
เก็บค่าโดยสารตามราคาที่กำหนด	2.66	0.97	ปานกลาง
<b>ด้านความเป็นธรรมของผู้ใช้บริการ</b>	<b>2.59</b>	<b>0.71</b>	<b>น้อย</b>
การผูกขาดสัมปทานของรถสาธารณะ	2.81	0.86	ปานกลาง
การขึ้นราคาค่าบริการ	2.73	0.89	ปานกลาง
การชดใช้ความเสียหายหลังเกิดอุบัติเหตุของผู้รับสัมปทาน	2.60	0.92	น้อย
การชดใช้ความเสียหายหลังเกิดอุบัติเหตุของบริษัทประกันภัย บตกลงโทษของกฎหมาย	2.47	0.94	น้อย
2.34	0.99	น้อย	
<b>รวม</b>	<b>2.78</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>