

## บทที่ 3

### การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งทางบก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ      องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบถึงแนวทางการพัฒนาสถานี  
ขนส่งในอนาคต โดยยึดประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่ง โดยยึดการพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้าทำการบริหารงานสถานีขนส่งได้ในระยะหนึ่ง และทำการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามมาตรฐานต่างๆ ดังที่กล่าวมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในแง่ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจอาจทำได้หลายวิธี เช่น

#### การตั้งกล่องรับความคิดเห็น

สถานีขนส่งอาจมีการตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ในบริเวณที่พักรอรถโดยสาร โดยจัดเตรียมแบบฟอร์มรับฟังความคิดเห็นและปากกาเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้สถานีขนส่ง แสดงความคิดเห็น ตีชมการรับบริการ โดยแบบฟอร์มแสดงความเห็นอาจเป็นคำถามปลายเปิด เช่น ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีขนส่งอย่างไร หรืออาจเป็นแบบฟอร์มให้เลือก ดังตัวอย่างแบบสอบถามในส่วนของ การสัมภาษณ์ผู้โดยสาร

ผู้บริหารสถานีขนส่งควรเก็บรวบรวมความคิดเห็นที่ได้รับทุกๆ เดือนมาวิเคราะห์เพื่อหาแผนการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่พบจากข้อคิดเห็นต่างๆ แล้วเตรียมจัดหางบประมาณที่จำเป็นเพื่อดำเนินการพัฒนาตามแผนต่อไป

ข้อดีของการตั้งกล่องรับความคิดเห็น คือ ไม่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการมาก แต่มีข้อเสีย คือ อาจไม่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารโดยรวม อาจไม่ครอบคลุมทุกมิติการให้บริการ

**การสัมภาษณ์ผู้โดยสาร**

การสัมภาษณ์ผู้โดยสารตัวต่อตัว สามารถทำได้โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในแต่ละด้านของการให้บริการ ตัวอย่างของแบบสอบถามเป็นดังนี้

ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อความเหล่านี้	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>เกี่ยวกับในบริเวณสถานีขนส่ง</b>				
- สถานีขนส่งมีที่นั่งรอรถเพียงพอ				
- ในสถานีขนส่งมีแสงสว่างเพียงพอ				
- ในสถานีขนส่งมีความปลอดภัย				
- สถานีขนส่งมีความสะอาดเรียบร้อยดี				
<b>เกี่ยวกับการเดินทาง</b>				
- มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน				
- ที่ขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน				
- การจัดช่องจอดรถเป็นระบบระเบียบดี				
- ช่องจอดรถมีป้ายบอกชัดเจน ง่าย				
<b>เกี่ยวกับห้องน้ำ</b>				
- ห้องน้ำสะอาด				
- ห้องน้ำมีน้ำไหล ไฟสว่าง				
- ค่าใช้บริการห้องน้ำมีราคาเหมาะสม				
<b>เกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ</b>				
- ร้านค้า หาบเร่ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี				
- ราคาสินค้ามีความเหมาะสม				
- ที่จอดรถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์) เป็นระเบียบดี				
- รถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์) มีเพียงพอ				
- รถรับจ้าง (สามล้อ จักรยานยนต์) มีราคาเหมาะสม				

คำถามอื่นๆ ที่อาจทำการสัมภาษณ์

- ท่านต้องการให้สถานีขนส่งทำการปรับปรุงอย่างไรบ้าง
- ท่านมีความพึงพอใจกับสถานีขนส่งในภาพรวมเพียงใด (พึงพอใจอย่างยิ่ง พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง)

คำถามเกี่ยวกับตัวผู้ถูกสัมภาษณ์

- ท่านใช้สถานีขนส่งนี้บ่อยเพียงใด (จำนวนครั้งต่อปี/จำนวนครั้งต่อเดือน)
- เพศ อายุ อาชีพ รายได้
- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง (ท่องเที่ยว ทำงาน เยี่ยมญาติ ฯลฯ)
- ท่านจะเดินทางไปไหน/ท่านเดินทางมาจากที่ไหน

ในการสัมภาษณ์ อาจต้องทำทุกๆ ปี ปีละ 1 ครั้ง (โดยควรจะเลือกวันที่ไม่อยู่ในช่วงเทศกาล) โดยต้องสุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวนมากเพียงพอ เช่น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 1 ของจำนวนผู้โดยสารต่อวัน หรือไม่น้อยกว่า 30 คน เป็นต้น นอกจากนี้จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างที่ดี เช่น เลือกสุ่มสัมภาษณ์ผู้โดยสารจากเส้นทางเดินรถทุกๆ เส้นทาง เส้นทางละไม่เกิน 2-3 คน เพื่อให้สะท้อนถึงผู้โดยสารในภาพรวม มิใช่ผู้โดยสารกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็นต้น

เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นที่จะต้องทำการพัฒนา เช่น จากตัวอย่างแบบสอบถามข้างต้น หากทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่สัมภาษณ์แล้วพบว่า มีผู้โดยสารที่ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความว่า “ห้องน้ำสะอาด” จำนวนมากที่สุด ก็แสดงว่าการให้บริการห้องน้ำเป็นประเด็นจะต้องได้รับการพัฒนาเร่งด่วน นอกจากนั้น ยังอาจทำการเรียงลำดับประเด็นที่มีจำนวนผู้โดยสารไม่เห็นด้วยมากที่สุด 5 ประเด็นแรก ซึ่งจะเป็นลำดับความสำคัญเป็นประเด็นที่ควรเร่งทำการปรับปรุง แล้วจึงทำการวางแผนพัฒนาในแต่ละประเด็น เพื่อเตรียมจัดหางบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการพัฒนาต่อไป

ข้อดีของการสัมภาษณ์ผู้โดยสารตัวต่อตัว คือ จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการครบถ้วน และถูกต้องมากกว่า และผลที่ได้สะท้อนถึงความต้องการของผู้โดยสารโดยรวมมากกว่าถ่วงรับความคิดเห็น แต่ข้อเสีย คือ ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูงกว่า

### 3.1 แนวทางการพัฒนา

แนวทางการพัฒนาสถานีขนส่ง เพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสาร อาจสามารถอ้างอิงได้จากมาตรฐานการให้บริการในท่าอากาศยาน ตัวอย่างเช่น

- มีเครื่องปรับอากาศในบริเวณสถานี
- มีจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง เช่น ข้อมูลว่าเที่ยวรถใดจะออกเดินทางเวลาใด จากช่องจอดใด
- มีการประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการเดินทาง
- มีโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย
- ฯลฯ

ตารางที่ 3.1 แสดงแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ที่สถานีขนส่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ในอนาคต โดยบางแนวทางสามารถทำได้ในระยะสั้น คือ สามารถเริ่มปฏิบัติได้ทันที แต่ในบางแนวทางอาจเป็นเป้าหมายในระยะยาว เนื่องจากต้องเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ

ตารางที่ 3.1 แนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ที่สถานีขนส่ง สามารถนำไปปฏิบัติได้ในอนาคต

แนวทางการพัฒนา	ระยะสั้น (0-1 ปี)	ระยะกลาง (1-5 ปี)	ระยะยาว (5 ปีขึ้นไป)
จัดสัดส่วนผู้ค้าหาบเร่ ไม่ให้ใช้ที่นั่งพักรอของผู้โดยสารและขึ้นบนรถ	√		
มีที่นั่งผู้โดยสารเพียงพอ	√		
ขึ้นทะเบียน/จัดระเบียบคนเชิญชวนผู้โดยสารให้ซื้อตั๋ว	√		
ขึ้นทะเบียน/จัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แพลลอย เพื่อควบคุมจำนวน	√		
บอร์ดประกาศข้อมูลเวลาการเดินทาง	√		
ลำโพงประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง	√	√	
จอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง		√	√
มีโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย	√		
มียามรักษาความปลอดภัยประจำการตลอดเวลา		√	
พัฒนา/พัฒนาไอน้ำ	√	√	
เครื่องปรับอากาศ			√
จัดระเบียบทางเดินเท้า และทางข้ามถนน	√		
สะพานลอยข้ามถนน		√	
ห้องน้ำสะอาด มีน้ำไหล ไฟสว่าง	√		
มีห้องน้ำ/สุขภัณฑ์เพียงพอ		√	
การไม่เก็บค่าใช้บริการห้องน้ำ		√	√
การจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม	√		
มีระบบรับ-ส่งกระเป๋า (Baggage Check-in/Baggage Claim)			√
มีห้องพักรอผู้โดยสารขาออก (Departure Lounge) แยกเป็นสัดส่วน			√

### 3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานในอนาคต

มาตรฐานสถานีขนส่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามการพัฒนาของประเทศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามมาตรฐานแต่ละประเภทอาจมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานประเภทต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานประเภทต่าง ๆ

มาตรฐาน	ความจำเป็นในการปรับปรุง
ช่องจอดรถ	อาจต้องทบทวนมาตรฐานความสูงหลังคาที่จอดและความยาวช่องจอดรถทุก ๆ 2-3 ปี โดยอ้างอิงมาตรฐานกรมการขนส่งทางบก
การจัดสรรพื้นที่ในบริเวณสถานีเพื่อเป็นร้านค้าและบริการต่าง ๆ	แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงขึ้นกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น อาจพิจารณาทบทวนทุก ๆ 2-3 ปี
พื้นที่จอดรถ	อาจต้องพิจารณายกระดับมาตรฐานในเวลา 5-10 ปี เพื่อรองรับการพัฒนาการเชื่อมต่อระหว่างรถโดยสารกับรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ
ห้องน้ำ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การฝากของ รถเข็นสัมภาระ ฯลฯ	มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงน้อย อาจพิจารณาทบทวนทุก ๆ 5 ปี
ป้ายและเครื่องหมายจราจร	มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก อาจพิจารณาทบทวนทุก ๆ 10 ปี