

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กัญจน์ นาคามดี. เศรษฐกิจการขนส่ง, ปทุมธานี: ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า, 2527.
- "กฎหมายกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522" ราชกิจจานุเบกษา 98, ฉบับพิเศษ, ตอนที่ 212 (25 ธันวาคม 2524)
- "กฎกระทรวงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522" ราชกิจจานุเบกษา 99, ฉบับพิเศษ, ตอนที่ 19 (11 กุมภาพันธ์ 2525)
- "กฎกระทรวงฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2525) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522" ราชกิจจานุเบกษา 99, ฉบับพิเศษ, ตอนที่ 128 (10 กันยายน 2525)
- เกษม บุญอ่อน. "เคลฟาย, เทคนิคการวิจัย" ศุภปริทัศน์ 10 (ตุลาคม 2522): 26
- เครือวัลย์ สัมปิยะศรีสกุล. การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530
- เบญจมาศ พงศ์ดีวัฒนากุล. พช943 การขนส่ง, กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช, 2528.
- ประชด ไกรเนตร และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. การขนส่ง, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คำรณบุณกุลกิจ พิมพ์ครั้งที่ 2, 2528.
- ประจักษ์ ศกุนตะลักษณ์. เศรษฐศาสตร์การขนส่ง, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- ประยูร ศรีประสาธน์. "เทคนิคการวิจัยแบบเคลฟาย" วารสารการศึกษาแห่งชาติ 14 (เมษายน-พฤษภาคม 2523): 50
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534), กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2530.
- ข้อเสนอการพัฒนากองทุนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล: แนวทางพัฒนาหลักและแผนการลงทุนในช่วงแผนพัฒนา 9 ฉบับที่ 6 (2530-2531), สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร: มิถุนายน 2529
- "พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522." ราชกิจจานุเบกษา 96, ฉบับพิเศษ, ตอนที่ 38 (21 มีนาคม 2522)



องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. แผนวิสาหกิจ 2530-2534, กรุงเทพมหานคร: 2530  
(จัดสำเนา)

ภาษาอังกฤษ

- Amstrong-Wright, Alan. and Thirez, Sebastien., Bus service: Reducing Costs, Raising Standard, Washington, D.C.: The World Bank, 1987.
- Chin, H.C. and Loh, C.K., Selecting Relevant Indices to Evaluate Service Reliabilty, Jakarta: CODATU IV, 2A Afternoon, 1988.
- Diandas, J., A Quality Comparison of Public Transport in 12 Asian Countries, Jakarta: CODATU IV, 1A Morning, 1988.
- Ducanis, Alex J. "The Possible Uses of the Delphi Technique in I.R. and planning in Higher Education, "Institution Research and Communication 10 th (Annual Forum 1970).
- Pill, Jury. "The Delphi Method: Substant Context: A Critique and Annotated Bibliography" Socio Econ Plan Sci 5 (1971).
- Rasp, Alfred Jr., "Delphi: A decision-Maker's Dream, "Nation School 29 (July 1973).
- Umrigar, F.S., Performance of urban Bus Transit Systems in India Under Different Ownership Structures, Jakarta: CODATU IV, 1A Morning, 1988.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เทคนิค เผลฟาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ทม 0304/2956

บัณฑิตศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ  
ถนนอังรีนงต์ กทม. 10500

30 กันยายน 2531

เรื่อง ขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์  
เรียน

ด้วย นายพิเนตร์ ท้วพัฒนกุล นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำโครงการวิจัย เรื่อง "เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์ และการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะต้องรวบรวมข้อมูลส่วนหนึ่งโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้าน การขนส่งและการจราจร จำนวน 29 ท่าน

สำหรับท่านซึ่ง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหนึ่งที่จะสามารถให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาให้นิสิตได้สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วย โดยการสัมภาษณ์ จะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง และมีหัวข้อที่จะสัมภาษณ์ปรากฏตามแบบสัมภาษณ์ที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว และได้ส่งนิสิตมาเพื่อติดต่อเพื่อทราบวัน/ เวลา ที่จะสัมภาษณ์ท่านอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงนาม) สมบูรณ์ สุขสำราญ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ)

รองคณบดีฝ่ายวิจัย

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

แบบสัมภาษณ์
-------------

แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิด เกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง
2. สภาพและปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อ การบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง
3. ปัญหาเกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 1

แนวคิด เกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

1.1 ท่านเข้าใจว่า "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึงอะไร

.....

.....

.....

1.2 ท่านเข้าใจว่า "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึงอะไร

.....

.....

1.3 มาตรฐานคุณภาพบริการของรถโดยสารประจำทางควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

1.4 หากท่านเป็นผู้ประเมิน "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" ท่านจะประเมินเรื่องใดเป็น 3 ลำดับแรก .....

.....

1.5 การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง หมายความว่าอย่างไร

.....

.....



---

 ส่วนที่ 2
 

---

สภาพและปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

- 2.1 ท่านเห็นว่า สภาพและปัญหาพื้นฐานของเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม ปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลมีผลกระทบต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
- การให้บริการรถโดยสารประจำทาง .....
- .....
- .....
- การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง .....
- .....
- .....
- 2.2 ท่านเห็นว่า สภาพพื้นฐานเกี่ยวกับประชากรและคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเมือง (หมายถึง จำนวนประชากร ฐานะความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ การเดินทาง การศึกษา การวางผังเมือง การจัดระบบโครงข่ายถนน การเกิด-การขยายตัวของชุมชน ฯลฯ) มีผลกระทบต่อสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
- การให้บริการรถโดยสารประจำทาง .....
- .....
- .....
- .....
- การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง .....
- .....
- .....
- .....
- 2.3 ท่านเห็นว่า การจัดโครงสร้างหน่วยงานบริการขนส่งสาธารณะ เช่น ขสมก. บขส. รฟท. ในสังกัดกระทรวงคมนาคม/กทม. ตำรวจจราจร รถรับจ้างสาธารณะ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ที่พัสดุโดยสาร ระบบควบคุมสัญญาณไฟจราจร ในสังกัด กทม. เหล่านี้ มีผลกระทบต่อสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
-



การจัดระบบบริการขนส่งสาธารณะ .....

.....

.....

การพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสาธารณะ .....

.....

.....

การให้บริการรถโดยสารประจำทาง .....

.....

.....

การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง .....

.....

.....

2.4 ท่านเห็นว่า กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร (พรบ.ขนส่งทางบก พรบ.การจราจร มติคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง คำสั่งเจ้าพนักงานจราจร ฯลฯ) มีผลกระทบต่อสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร

การให้บริการรถโดยสารประจำทาง .....

.....

.....

การพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



---

ส่วนที่ 3

---

ปรัชญาเกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

บริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพในอุดมคติของท่านควร เป็นอย่างไร และมีวิธีการ  
พัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางให้บรรลุตามอุดมคติได้อย่างไรบ้าง

บริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพ .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

วิธีการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ศูนย์วิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ พิเศษ/2532

มกราคม 2532

เรื่อง ขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. การถอดคำให้สัมภาษณ์ (เอกสารหมายเลข 1)  
 2. การสรุปความคิดเห็นที่ได้จากคำให้สัมภาษณ์ (เอกสารหมายเลข 2)  
 3. แบบสอบถาม เรื่ององค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการ  
 วิทยบริการประจำทางในกรุงเทพมหานคร (เอกสารหมายเลข 3)

อนุสนธิ จากการที่ท่านได้กรุณาให้สัมภาษณ์ เรื่ององค์ประกอบ และเกณฑ์วัดคุณภาพของ  
 บริการวิทยบริการประจำทางในกรุงเทพมหานคร ไปเพื่อการศึกษาวิจัยหาข้อมูลในหัวข้อเรื่อง  
 ดังกล่าวแล้วนั้น

บัดนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการถอดเทปบันทึกคำให้สัมภาษณ์ และทำการสรุปความคิดเห็นของ  
 ท่านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาด้วย หมายเลข 1 และหมายเลข 2 ตาม  
 ลำดับ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตรวจสอบความถูกต้องของข้อความดังกล่าว และ  
 หากปรากฏข้อความใดที่ไม่ถูกต้องตรงกับความคิดเห็นของท่าน ขอให้โปรดแก้ไขข้อความนั้น ๆ  
 ด้วย

อนึ่ง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นต่อไปได้ตามกระบวนการทางวิชาการจนบรรลุวัตถุประสงค์  
 ประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าในที่สุด ผู้วิจัยใคร่เรียนขอความกรุณาจากท่านได้โปรดกรอกแบบ  
 สอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว (เอกสารหมายเลข 3) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญเพิ่มเติมอีก  
 ครั้งหนึ่ง และผู้วิจัยจะได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อขอรับแบบสอบถาม พร้อมทั้งเอกสารประกอบที่ท่าน  
 ได้ตรวจสอบรับรองความถูกต้องแล้วกลับคืนในภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิ เนตร์ พัวพัฒนกุล)

ผู้วิจัย



---

แบบสรุปความคิดเห็น เรื่อง เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร  
 ของ .....

(การสรุปความคิดเห็นตามที่ปรากฏนี้ได้มาจากการสัมภาษณ์โดยการนำข้อความเฉพาะส่วน  
 ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาสรุปได้เท่านั้น)

---

ส่วนที่ 1

---

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

1.1 ท่านเข้าใจว่า "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึงอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ท่านเข้าใจว่า "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึงอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

ส่วนที่ 1

---

1.3 มาตรฐานคุณภาพบริการของรถโดยสารประจำทางควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง และแต่ละองค์ประกอบควรมีเกณฑ์วัดอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 หากท่านเป็นผู้ประเมิน "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" ท่านจะประเมินเรื่องใดเป็น 3 ลำดับแรก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยุโทรคมนาคม  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



---

ส่วนที่ 2

---

สภาพและปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการ  
รถโดยสารประจำทาง

2.1 ท่านเห็นว่า สภาพและปัญหาพื้นฐานของเศรษฐกิจการเมือง สังคม วัฒนธรรม  
ปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของการ  
บริการรถโดยสารประจำทางหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2.2 ท่านเห็นว่า สภาพพื้นฐานเกี่ยวกับประชากรและคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเมือง  
(หมายถึง จำนวนประชากร ฐานะความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ การเดินทาง  
การศึกษา การวางผังเมือง การจัดระบบโครงข่ายถนน การเกิด-การขยายตัวของ  
ชุมชน ฯลฯ) มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสาร  
ประจำทางหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

 ส่วนที่ 2
 

---

- 2.3 ท่านเห็นว่า การจัดโครงสร้างหน่วยงานบริการขนส่งสาธารณะ เช่น ขสมก. บขส. รฟท. ในสังกัดกระทรวงคมนาคม / กทม. ตำรวจจราจร รถรับจ้างสาธารณะ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย / ที่พักรถโดยสาร ระบบควบคุมสัญญาณไฟจราจร ในสังกัด กทม. เหล่านี้ มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2.4 ท่านเห็นว่า กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร (พรบ.ขนส่งทางบก พรบ.การจราจร มติคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง คำสั่งเจ้าพนักงานจราจร ฯลฯ) มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



---

ส่วนที่ 3

---

ปรัชญาเกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

บริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพในอุดมคติของท่านควรเป็นอย่างไร และมีวิธีการ  
พัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางให้บรรลุตามอุดมคติได้อย่างไรบ้าง  
บริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพ คือ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

วิธีการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง กระทำได้โดย

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ศูนย์วิทยพัชร์พวยวกร  
จพ.สงก.อ.น.ม.ท.ว.ท.ย.ล.ย.

แบบสอบถาม เรื่ององค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อได้ข้อมูล เกี่ยวกับตัวอย่างขององค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพที่สำคัญเพิ่มเติม โปรดกรณารอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยครบถ้วนมากที่สุด ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
ความสะดวก (ความพอเพียง)	ตัวอย่าง เช่น 1. ระยะทางจากบ้าน/ที่ทำงาน ถึงป้ายหยุดรถ  <u>หรือ</u> 2. เวลาารถของผู้โดยสาร  <u>หรือ</u> 3. การต่อรถโดยสาร  1. .... ..... 2. .... ..... 3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... .....	1. - ใน เมืองไม่ควรถเกิน 300 เมตร - ชาน เมืองไม่ควรถเกิน 1,000 เมตร 2. ไม่เกิน 10 นาที 3. ไม่เกิน 1 ครั้ง 1. .... ..... 2. .... ..... 3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... .....



องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
ความรวดเร็ว	<p>ตัวอย่างเช่น การเดินทางจากจุดที่ขึ้นรถถึงจุดหมายปลายทางในระยะทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p>	<p>- ในชั่วโมงเร่งด่วนไม่เกิน 1 ชั่วโมง</p> <p>- นอกชั่วโมงเร่งด่วนไม่เกิน 10 นาที</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p>
ความปลอดภัย	<p>ความหมายเชิงพฤติกรรมของพนักงานประจำรถที่มีต่อผู้โดยสาร ตัวอย่างเช่น</p> <p>1. พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามกฎหมาย หรือ 2. พนักงานเก็บค่าโดยสารดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงก่อนรถเคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p> <p>.....</p> <p>3. ....</p> <p>.....</p> <p>4. ....</p> <p>.....</p> <p>5. ....</p> <p>.....</p>	<p>1. ไม่เกิน 60 กม./ชม.</p> <p>2. ร้อยละ 80 ของพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ปฏิบัติงาน</p> <p>งาน</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p> <p>.....</p> <p>3. ....</p> <p>.....</p> <p>4. ....</p> <p>.....</p> <p>5. ....</p> <p>.....</p>

องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
ความปลอดภัย	<p>ความหมายเชิงกายภาพของ<u>ตัวรถโดยสาร</u> เฉพาะในส่วนที่ผู้โดยสารรู้สึกสัมผัสได้จากการใช้บริการ ตัวอย่างเช่น มีประตูเปิด-ปิด ป้องกันคนตก</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p> <p>.....</p> <p>3. ....</p> <p>.....</p> <p>4. ....</p> <p>.....</p> <p>5. ....</p> <p>.....</p>	<p>- มีกับรถโดยสารทุกคัน</p> <p>- ปิดทุกครั้งขณะรถวิ่ง</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p> <p>2. ....</p> <p>.....</p> <p>3. ....</p> <p>.....</p> <p>4. ....</p> <p>.....</p> <p>5. ....</p> <p>.....</p>
ความสบาย	<p>ตัวอย่างเช่น 1. ไม่แออัด ไม่ห้อยโหน</p> <p>หรือ 2. ไม่ร้อนอบอ้าว</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p>	<p>1. บรรทุกคนนั่ง-ยืนตามข้อกำหนดของกฎหมาย</p> <p>- มีที่นั่งไม่น้อยกว่าร้อยละ ..... ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ</p> <p>2. มีพัดลมระบายอากาศ มีเครื่องปรับอากาศ</p> <p>1. ....</p> <p>.....</p>



องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
	2. .... .....	2. .... .....
	3. .... .....	3. .... .....
	4. .... .....	4. .... .....
	5. .... ..... .....	5. .... ..... .....
ความสะอาด	ตัวอย่าง เช่น 1. ตัวรถและอุปกรณ์ (เบาะนั่ง ราวจับ ฯลฯ) ภายในไม่มี ฝุ่นคราบสกปรก สนิม (เก่า แต่สะอาด)	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ของรถที่ออกบริการ
	หรือ 2. ตัวรถและอุปกรณ์มีสภาพ ใหม่	2. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ของรถที่ออกบริการ
	หรือ 3. เน้นเฉพาะที่พื้นรถ หรือ เบาะนั่ง หรือ ราวจับ หรือ กระจก หรือ ตัวถัง ภายใน หรือ ตัวถังภาย นอก ฯลฯ	3. ระดับของการวัดความ สะอาดแต่ละกรณี คือ .....
	1. .... .....	1. .... .....
	2. .... .....	2. .... .....

องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
มารยาทของ พนักงาน ประจำรถ	3. .... .....	3. .... .....
	4. .... .....	4. .... .....
	5. .... ..... .....	5. .... ..... .....
	ตัวอย่าง เช่น 1. พนักงานขับรถต้องมีความ สุ่ม เยือกเย็น หรือ 2. พนักงานเก็บค่าโดยสาร ต้องพูดจาสุภาพ ใช้คำพูด ที่มีสัมมาคารวะ เช่น ครับ ค่ะ ฯลฯ และคำสุภาพเสริม ประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน 2. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน
	หรือ 3. พนักงานต้องมีกิริยาอ่อนน้อม ถ่อมตน สงบเสงี่ยมเจียมตัว	3. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ... ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน
	1. .... .....	1. .... .....
	2. .... .....	.....
	3. .... .....	3. .... .....



องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
	4. .... .....	4. .... .....
อื่น ๆ	5. .... ..... .....	5. .... ..... .....
	1. .... .....	1. .... .....
	2. .... .....	2. .... .....
	3. .... .....	3. .... .....
	4. .... .....	4. .... .....
	5. .... .....	5. .... .....
	.....	.....
อื่น ๆ	.....	.....
	1. .... .....	1. .... .....
	2. .... .....	..... .....
	.....	.....

องค์ประกอบ	คำขยายความขององค์ประกอบ	เกณฑ์วัด
	3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... ..... .....	3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... ..... .....
อื่น ๆ	1. .... ..... 2. .... ..... 3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... .....	1. .... ..... 2. .... ..... 3. .... ..... 4. .... ..... 5. .... .....

หมายเหตุ 1. ตัวอย่างข้างต้นคัดเลือกจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญบางท่านโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น หากท่านมีความคิดเห็นตรงกับตัวอย่างใด โปรดกรอกความคิดเห็นนั้นลงในช่องว่างสำหรับกรอกข้อความด้วย หากท่านไม่เห็นด้วยกับตัวอย่างข้อใด ท่านไม่จำเป็นต้องขีดฆ่าออก เพราะจะไม่ถือว่าตัวอย่างที่ปรากฏเป็นความคิดเห็นของท่าน

2. กรณีที่ช่องว่างสำหรับกรอกข้อความไม่เพียงพอ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วนที่สุดตามที่ว่างด้านหลังของข้อนั้น ๆ และโปรดแสดงเครื่องหมายให้ผู้วิจัยทราบด้วยเพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



ที่พิเศษ 2/2532

กุมภาพันธ์ 2532

เรื่อง ขอบความกรุณากรอกแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ตามที่ท่านได้กรุณาให้สัมภาษณ์ เรื่ององค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการ  
รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ไปเพื่อการศึกษาวิจัยหาข้อมูลในเรื่องดังกล่าว และ  
ต่อมาท่านได้กรุณาตรวจแก้ไข เนื้อหาและบทสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์พร้อมทั้งกรอกแบบสอบถามให้  
ข้อมูลที่สำคัญเพิ่มเติมอีกด้วย นั้น

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ และใคร่ขอ  
เรียนว่า ตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายซึ่งใช้ในระยะ เบื้องต้นวิธีวิจัยตามโครงการนี้นั้น มีความ  
จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้  
การศึกษามีความเป็นไปตามกระบวนการทางวิชาการจนบรรลุผลสมบูรณ์ในที่สุด ผู้วิจัยจึงขอส่งแบบ  
สอบถามมาเพื่อขอให้ท่านได้กรุณากรอกความคิดเห็น และจะได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อขอรับแบบ  
สอบถามกลับคืน ภายในวันที่ 2 มีนาคม 2532 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอีกครั้งหนึ่ง มา  
ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิเนตร์ พัวพัฒนกุล)

ผู้วิจัย



แบบสอบถาม เรื่ององค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

แบบสอบถามประกอบด้วย 9 ส่วน คือ

1. ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง
2. ความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง
3. องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง
4. ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
5. ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง
6. ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
7. ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
8. ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง
9. พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

Record 1		
C1-C3		

ส่วนที่ 1

ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็นในเรื่องค่านิยมความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกกำกวมระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ

1. บริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ภาระกิจของรัฐจะต้องจัดให้มีการขนส่งในเมือง

1 2 3 4 5 [ ]

C4



						1-2 C5
2. บริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึงบริการซึ่งรัฐต้องจัดทำให้ประชาชนในเมือง เพื่อให้เดินทางไปมาโดยสะดวกและในราคาถูก ซึ่งคนมีรายได้น้อย หรือรายได้ชั้นกลาง หรือคนมีเงินบางส่วนสามารถจ่ายได้ และมีความสะดวกรวดเร็วพอสมควร ทำให้สามารถเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งได้ในเวลาพอสมควร	1	2	3	4	5	[ ]
3. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การตอบสนองความต้องการกลุ่มประชาชนซึ่งมีความประสงค์ในการเดินทางที่มีจุดหมายปลายทางร่วมกันจากสถานที่หนึ่งในเส้นทางเดียวกัน	1	2	3	4	5	[ ]
4. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะรูปแบบหนึ่ง โดยรัฐหรือเอกชน เพื่อนำผู้ใช้บริการจากสถานที่ต้นทางไปยังจุดหมายที่ต้องการ ภายในเส้นทางที่กำหนด	1	2	3	4	5	[ ]
5. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการสาธารณะซึ่งพร้อมที่จะให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาและมีความสม่ำเสมอถึงจุดหมายตามกำหนดเวลา ให้ความเสมอภาคกับผู้โดยสารด้วยอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม	1	2	3	4	5	[ ]
6. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง บริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป็นกิจกรรมสาธารณะูปโภคที่รัฐรับผิดชอบในทางให้บริการต่อประชาชนโดยเน้นเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> <li>- เส้นทางที่แน่นอน</li> <li>- ระยะเวลาการให้บริการและข่าวสารต่าง ๆ</li> <li>- กำหนดเวลาต้นทาง ปลายทาง จุดจอดต่าง ๆ</li> <li>- การกำหนดต้นทาง ปลายทางที่แน่นอน</li> <li>- ระยะเวลาการเดินทางที่แน่นอน</li> </ul>	1	2	3	4	5	[ ]
7. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดรถเพื่อบริการประชาชนที่จะต้องเดินทาง	1	2	3	4	5	[ ] C10



						1-3 C11	
8.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การที่รถประจำทางขนาดใหญ่ นำผู้โดยสารจำนวนมากจากจุดที่รับไปส่งยังจุดหมายที่ต้องการในเส้นทางที่กำหนด โดยมีจำนวนที่เพียงพอกับความ ต้องการและคิดค่าบริการตามอัตราที่กำหนด	1	2	3	4	5	[ ]
9.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การขนส่งบุคคลด้วยรถโดยสารประจำทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งตามความต้องการของผู้โดยสารหรือของประชาชนโดยสวัสดิภาพ	1	2	3	4	5	[ ]
10.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การขนส่งมวลชนอย่างหนึ่งที่สามารถที่จะให้ประชาชนเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งตามเส้นทางที่กำหนด เป็นประจำ	1	2	3	4	5	[ ]
11.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดรถให้คนโดยสารนั่งไปถึงจุดปลายทางอย่างเพียงพอ	1	2	3	4	5	[ ]
12.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การขนส่งผู้โดยสารจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งด้วยรถโดยสารประจำทาง	1	2	3	4	5	[ ]
13.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดการส่งคนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งให้ได้รับบริการที่ดีตามสมควร	1	2	3	4	5	[ ]
14.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการขนส่งผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งซึ่งผู้ให้คือหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางและผู้ให้บริการ เป็นประชาชนที่มีความจำเป็นใช้รถโดยสารประจำทาง	1	2	3	4	5	[ ]
15.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง สิ่งที่เราให้บริการกับประชาชนที่โดยสารไปกับรถประจำทางตั้งแต่เริ่มจากการเลือกเส้นทาง ระยะเวลาออกขอยรถ การขึ้นการขึ้น จนกระทั่งลงจากรถถือว่าจบการให้บริการ	1	2	3	4	5	[ ] C18



						1-4	
						C19	
16.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการขึ้นอยู่กับหลัก 3 ประการคือ ความสะดวก ความประหยัดและความปลอดภัย	1	2	3	4	5	[ ]
17.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ความปลอดภัย เช่น การไม่ออกรถรวดเร็วขณะที่คนโดยสารยังขึ้นไม่หมด การจอดไม่เข้าป้าย การไม่ขับเร็วโดยไม่จำเป็น การใช้ประตูปิด-เปิด การดูแลผู้โดยสารไม่ให้ขึ้นลงนอกป้าย การตรงต่อเวลา ความสะอาด มารยาทการให้บริการพนักงานขับรถสุภาพ ผู้โดยสารนั่งสบายใจ พกส. พูดจาสุภาพ ประหยัด แต่การกำหนดราคาเป็นเรื่องของการเมือง	1	2	3	4	5	[ ]
18.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การให้บริการจัดรถโดยสารประจำทางให้กับผู้ใช้บริการซึ่งหลักการของการให้บริการรถโดยสารประจำทางคือ สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัดและตรงต่อเวลา	1	2	3	4	5	[ ]
19.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์โดยสารที่เดินตามเส้นทางที่กำหนดขึ้น พร้อมทั้งให้ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร	1	2	3	4	5	[ ]
20.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การกำหนดด้านปริมาณในส่วนจำนวน (รถ เทียว) ที่เหมาะสมกับประชากรที่จะใช้บริการ และเวลาที่ให้บริการให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	[ ]
21.	"บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการอำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้โดยสารหรือประชาชนตามเส้นทางที่กำหนด ซึ่งต้องมีตารางเดินรถและอัตราค่าโดยสารที่แน่นอน	1	2	3	4	5	[ ]

						1-5 C25
22. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นในการขนส่งคน (มวลชน) ด้วยรถโดยสารไปตามเส้นทางที่กำหนดแน่นอน โดยเสียค่าบริการในอัตราที่กำหนดตามมาตรฐานบริการที่กำหนด	1	2	3	4	5	[ ]
23. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการขนส่งคนโดยสารในเส้นทางประจำที่มีการบริการเดินรถโดยกำหนดเวลาและบริการที่สม่ำเสมอแน่นอน	1	2	3	4	5	[ ]
24. "บริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง รถประจำทาง ขสมก. รถเมล์เล็ก รถร่วมบริการในเมืองใหญ่ ในต่างประเทศมีขนาดหลายชนิด เช่น รถใต้ดิน รถไฟฟ้า ซึ่งให้การบริการที่มีความแน่นอนในด้านการขนส่งบุคคลตามระยะทางและมีอัตราค่าโดยสารตามที่ทางราชการกำหนด						

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 2

## ความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็นในเรื่องความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

- เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด  
 เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
 เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย  
 เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
 เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ						C28
1. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การที่รถประจำทางให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารในเรื่องต่อไปนี้ คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปลอ่ยรถตรงเวลาไม่ขาดตอน โดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน</li> <li>- จำนวนรถที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน</li> <li>- จัดจำนวนรถในแต่ละเส้นทางซึ่งอาจแตกต่างกัน</li> <li>- ความสะดวกสบาย เช่น ควรกำหนดที่นั่งให้แน่นนอน</li> <li>- ระยะเวลาการรอรถที่ป้ายไม่ควรเกิน 15 นาที</li> <li>- ระยะเวลาของการเดินทางควรกำหนดระยะเวลาการปลอ่ยรถให้แน่นนอน</li> <li>- ขีบรถตามกฎจราจรโดยไม่มีอุบัติเหตุ</li> <li>- หยุดรับและส่งผู้โดยสารตามป้ายที่กำหนด</li> <li>- ดูแลผู้โดยสารขึ้นลงให้ เรียบร้อยก่อนออกรถ</li> <li>- พนักงานขีบรถและพนักงาน เก็บค่าโดยสารมีมารยาทดี มีระเบียบวินัย</li> </ul>	1	2	3	4	5	[ ]

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความปลอดภัยซึ่งรวมถึงสภาพรถ คนขับรถ กระเป๋ามีมารยาท และ เคารพกฎจราจร</li> </ul>		2-2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวรถมีความแข็งแรงไม่อยู่ในสภาพเก่าทรุดโทรม มีควันดำมาก และมีความสะอาดภายในรถ</li> </ul>		C29
<p>3. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ระดับของ การบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกข้อดี/ข้อเสียในเรื่อง เกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา</li> <li>- ความสะอาด</li> <li>- ความปลอดภัย</li> <li>- มารยาทดี</li> <li>- ความสะอาด</li> </ul>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>4. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่ มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อคุณภาพของบริการ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รถมีจำนวนเพียงพอ อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสมบูรณ์ มีสภาพดี</li> <li>- ไม่ต้องคอยรอนาน มาตรงเวลาทุกเที่ยว ทุกป้าย ความเร็วพอดี</li> <li>- รถไม่แน่นหรือห้อยโหน</li> <li>- มีบริการรถโดยสารประจำทางที่หลายหลากให้เลือก มีหลักประกัน ให้ความคุ้มครอง/ช่วยเหลือดีพอสมควร</li> <li>- ไว้วางใจได้ใน เรื่องความปลอดภัย มีความระมัดระวังในการขึ้น- ลงของผู้โดยสาร</li> <li>- พนักงานประจำรถต้องเป็นคนดีทั้งกาย วาจาและใจ กับต้องมี ความสามารถดีด้วย</li> <li>- เส้นทางดี คลุมพื้นที่ทั้งหมดได้ มีสิ่งแวดลอมดีและ เครื่องอำนวยความสะดวกครบถ้วน</li> </ul>	1 2 3 4 5	[ ] C30



						2-3
						C31
5. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการรถโดยสารประจำทางจะต้องให้ได้รับรถและคน (พนักงานประจำรถ)	1	2	3	4	5	[ ]
- ความสะดวก						
- รวดเร็ว						
- ต้องมีมารยาทและความรับผิดชอบโดยมีความสำนึก เรื่องการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตของผู้โดยสาร						
- ปลอดภัย						
- ประหยัด						
6. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง	1	2	3	4	5	[ ]
- คุณภาพในการให้บริการสูงสุด เท่าที่สามารถจะทำได้						
- คุณภาพด้านตัวรถนั่งแล้วปลอดภัย รวดเร็ว						
- คุณภาพของผู้ประจำรถ คือพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร						
7. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดบริการที่มีมาตรฐานอย่างน้อยมีไม่ต่ำกว่า 3 ประการ คือ	1	2	3	4	5	[ ]
- สถานที่จอดรถรวมถึงป้ายหยุดรถต้องมีหลังคากันฝนกันแดด						
- สภาพของรถอำนวยความสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งที่ยืนไม่แออัดยัดเยียด พนักงานประจำรถเน้นเรื่อง กิริยา-มารยาท โดยเฉพาะกระ เป่าถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ของรถโดยสาร และการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นได้แก่ การจัดระเบียบ การขึ้นลงของผู้โดยสารตรงจุดรับส่งผู้โดยสาร และการแยกป้ายจอดรถ เพื่อกระจายกลุ่มผู้ใช้บริการ						
						C33

						2-4
						C34
8. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง สิ่ง ที่ผู้ใช้บริการต้องการในด้าน	1	2	3	4	5	[ ]
- สภาพรถต้องอยู่ในลักษณะที่สะอาด เรียบร้อย น่านั่ง						
- การ เดินทางรับส่งจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งตาม เวลาที่กำหนด สภาพรถต้องมั่นคงแข็งแรง						
- สภาพคนต้องมีสุขภาพดีมีมารยาทที่จะให้บริการอยู่ในขั้นมาตรฐาน เอาใจเขามาใส่ใจเรา						
9. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึงสิ่งเหล่านี้ คือ	1	2	3	4	5	[ ]
- การรอรถของผู้โดยสาร						
- ขึ้นรถแล้วสามารถถึงจุดปลายทางเร็วแค่ไหน						
- ความสะดวกสบาย และปลอดภัย						
10. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง	1	2	3	4	5	[ ]
- คุณภาพของรถ ต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยของรถ โดยเฉพาะควรมีประตูปิด-เปิด ครันไม่คำ และเสียงไม่ดังเกินไป						
- คุณภาพของคน โดยเฉพาะคนในส่วนใหญ่ประมาณ 70% ยังขาดความรับผิดชอบ ขับรถไม่ซัดขอบทาง และไม่อยู่ในบัสเลน คือจอดในลักษณะที่พร้อมจะออก ทำให้ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย						
11. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง คุณภาพที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจในเรื่อง	1	2	3	4	5	[ ]
- รถนั่งสบายหรือสะดวก						
- รวดเร็ว						
- ปลอดภัย						
- ประหยัด						
						C37



<p>12. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการควรจะได้รับ จะดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ</p> <p>1. จำนวนรถไม่เพียงพอหรือรถไม่มีประสิทธิภาพดีพอ</p> <p>2. คุณภาพการทำงานของผู้ประจำรถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรไม่มีคุณภาพ</li> <li>- สิ่งแวดล้อมไม่ดีพอ คนไม่พอใจ การเดินทางนาน หรือ การรอคอยรถนาน</li> </ul>	1 2 3 4 5	2-5 [ ] C38
<p>13. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับใน 2 ส่วน คือ</p> <p>ส่วนที่ 1 มาจากที่เกิดขึ้นโดยบุคลากรเป็นผู้กระทำออกมาในรูป ความสะดวก ความรวดเร็ว การบริการที่สม่ำเสมอ ไม่ต้องรอรถนาน ความปลอดภัย ความนุ่มนวลในการขับขี่ ความประหยัด</p> <p>ส่วนที่ 2 มาจากอุปกรณ์คือตัวรถ ต้องสะอาด สภาพดี ไม่เสียหายบริการผู้ใช้บริการ</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>14. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง คุณภาพในการบริการรับใช้ประชาชนตั้งแต่ตัวรถ พนักงานประจำรถหรือคนขับ ตัวรถอยู่ในสภาพที่แข็งแรง ไม่สกปรก ไม่มีควันดำมาก คนขับรถไม่กระชาก จอดรับส่งตามป้าย กระเป๋าหุดจาสภาพ</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>15. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การที่มีพนักงานที่ให้บริการที่ดี</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>16. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การบริการที่ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวก ความสบายใจ ความปลอดภัย โดยเสียค่าโดยสารในราคาที่เหมาะสม</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>17. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดบริการรถโดยสารประจำทางจนเป็นที่พอใจต่อผู้รับบริการโดยคุณภาพจะต้องมีหลายอย่าง ได้แก่ การอำนวยความสะดวกสบายรถไม่แน่น ผู้โดยสารมีโอกาสได้นั่ง การตรงต่อเวลา</p>	1 2 3 4 5	[ ] C43



<p>18. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและเน้นมารยาทของผู้ให้บริการต้องดี และมีความสะอาดปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขและสบายใจ ผู้ให้บริการควรจะพูดจาไพเราะ เพื่อให้ผู้ใช้โดยสารมีความอบอุ่นใจระหว่างการให้บริการ</p>	1 2 3 4 5	2-6 [ ] C44
<p>19. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกิดจากการทำงานหรือจากการให้บริการกับประชาชนที่ได้รับความสะดวก ความปลอดภัย</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>20. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดการบริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพอใจในระดับที่ยอมรับ เกี่ยวกับเรื่องความสะดวก ความประหยัด และความปลอดภัย</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>21. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การจัดการบริการของรถโดยสารให้รถอยู่ในสภาพที่ดี มีความสะอาด ครุภัณฑ์ ประการที่ 2 พนักงานประจำรถ พยร. พกส. ต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ประการที่ 3 ต้องอำนวยความสะดวกปลอดภัย และความรวดเร็วในการเดินทางแก่ผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทาง</p>	1 2 3 4 5	[ ]
<p>22. "คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยและสะอาดโดยต้องกำหนดค่าให้เป็นรูปธรรมให้ได้ อาทิเช่น ความรวดเร็วก็คือการที่รถวิ่งด้วยความเร็วไม่ควรเกิน 60 กม./ชม. หรือความปลอดภัย คือ การขับรถที่อยู่ในเฉพาะช่องทางรถโดยสารประจำทาง ไม่แซงหรือเปลี่ยนช่องทางอย่างกะทันหัน ความสะดวก ขณะอยู่ในรถไม่ควรเบียดเสียดคยัดเยียด มีที่ยืนรอดพอสมควรปลอดภัย รถจอดรับทุกครั้งไปยืนรอ และมีที่ว่างให้ขึ้นได้ทุกครั้ง มีจุดจอดที่ไม่ต้องเดินไกลนัก และไม่ต้องเสี่ยงกับการข้ามถนน ความสะอาดไม่มีฝุ่นหรือความสกปรกจับอยู่ปรับแต่งสีอยู่เสมอ</p>	1 2 3 4 5	[ ] C48



								2-7
								C49
23.	"คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ต้องสะดวกสบาย รวดเร็วและปลอดภัย	1	2	3	4	5	[ ]	
24.	"คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง สิ่งที่ ขสมก. จัดบริการให้แก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกสบาย เช่น จำนวนผู้โดยสารนั่ง ยืน ไม่แออัดเกินไปในเมือง ยืนข้างไม่เป็นที่ เป็นไร บ่ายจอครดไม่ถี่เกินไป ให้คนเดินข้าง ปัจจุบัน กทม. ปลูกต้นไม้ทำให้อากาศดีขึ้น คนเดินจึงไม่มีปัญหา ความมีศาลาที่พักผู้โดยสาร ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์เรื่องเส้นทาง เช่น แจกแผนที่หรือให้กระเป๋ารถบอกเส้นทาง หรือกระจายข่าวสารทางวิทยุด้วย	1	2	3	4	5	[ ]	
25.	"คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง การดำเนินการของผู้ให้บริการที่มี เป้าหมายให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างพึงพอใจ และคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการใช้บริการ	1	2	3	4	5	[ ]	
26.	"คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดของรถทั้งภายในและภายนอก</li> <li>- ความเพียงพอ จำนวนรถสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ</li> <li>- สภาพรถที่ดี อำนวยความสะดวกและความปลอดภัย รถไม่เสียตายกลางทาง</li> <li>- มารยาทพนักงานขับรถและกระเป๋ามีความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้โดยสาร ตลอดจนขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร</li> </ul>	1	2	3	4	5	[ ]	
27.	"คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง" หมายถึง ลักษณะของการให้บริการที่ดีหรือไม่ดี ซึ่งก็ไม่สามารถทำให้ทุกคนพอใจได้ แต่คนส่วนใหญ่ต้องพอใจ จึงถือว่าใช้ได้	1	2	3	4	5	[ ]	C53

## ส่วนที่ 3

องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณลักษณะของสิ่ง  
ประกอบกันเข้าแล้วรวมเป็น "คุณภาพ" ของบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำ  
เครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนด  
ให้

- เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด  
เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย  
เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อที่ท่านเห็นว่าคุณภาพของบริการ รถโดยสารประจำทางควรมีองค์ประกอบเหล่านี้ ตามระดับความรู้สึกของท่าน	Record 2					C4
	1	2	3	4	5	
1. ต้องมีความสะดวกในการใช้บริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2. ต้องมีความรวดเร็วในการเดินทาง	1	2	3	4	5	[ ]
3. ต้องมีความปลอดภัยในการใช้บริการ	1	2	3	4	5	[ ]
4. ต้องมีความสบายในการใช้บริการ	1	2	3	4	5	[ ]
5. ต้องมีความสะอาดของตัวรถ อุปกรณ์ และการแต่งกายของพนักงาน	1	2	3	4	5	[ ]
6. ต้องมีสภาพรถและอุปกรณ์ที่ดี	1	2	3	4	5	[ ]
7. พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานประจำรถที่ให้บริการที่ดี	1	2	3	4	5	[ ]
						C10



## ส่วนที่ 4

ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดค่าให้

เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกกำกวมระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ

1. ระยะทางที่ท่านต้องเดินจากบ้านไปถึงป้ายหยุดรถ เพื่อใช้บริการ

รถโดยสารประจำทาง ควรเป็นระยะทางเท่าใด

1.1 สำหรับเขตในเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร

C11

1.1.1 ความมีระยะทางไม่เกิน 100 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.2 ความมีระยะทางไม่เกิน 150 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.3 ความมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.4 ความมีระยะทางระหว่าง 200-400 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.5 ความมีระยะทางระหว่าง 300-400 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.6 ความมีระยะทางระหว่าง 300-500 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.1.7 ถ้าเป็นทางหลวงควรมีระยะทางไม่น้อยกว่า 300 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.2 สำหรับเขตชานเมือง

1.2.1 ความมีระยะทางไม่เกิน 150 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.2.2 ความมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

1.2.3 ความมีระยะทางไม่เกิน 500 เมตร

1 2 3 4 5 [ ]

C40

		4-2
		C21
1.2.4 ความมีระยะทางระหว่าง 200-400 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
1.2.5 ความมีระยะทางระหว่าง 300-500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
1.2.6 ความมีระยะทางระหว่าง 500-800 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
1.2.7 ความมีระยะทางระหว่าง 1,000 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
1.2.8 ถ้าเป็นทางหลวงความมีระยะทางไม่น้อยกว่า 500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
<b>2. ระยะทางจากที่ท่านต้องเดินจากที่ทำงานไปถึงป้ายหยุดรถเพื่อใช้</b>		
<b>บริการรถโดยสารประจำทาง ควรเป็นระยะทางเท่าใด</b>		
<b>2.1 สำหรับเขตคนเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร</b>		
2.1.1 ความมีระยะทางไม่เกิน 50 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.2 ความมีระยะทางไม่เกิน 150 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.3 ความมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.4 ความมีระยะทางระหว่าง 200-400 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.5 ความมีระยะทางระหว่าง 300-400 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.6 ความมีระยะทางระหว่าง 300-500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.1.7 ถ้าเป็นทางหลวงความมีระยะทางไม่น้อยกว่า 300 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
<b>2.2 สำหรับเขตชานเมือง</b>		
2.2.1 ความมีระยะทางไม่เกิน 150 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.2 ความมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.3 ความมีระยะทางไม่เกิน 500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.4 ความมีระยะทางระหว่าง 200-400 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.5 ความมีระยะทางระหว่าง 300-500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.6 ความมีระยะทางระหว่าง 500-800 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.7 ความมีระยะทางไม่เกิน 1,000 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
2.2.8 ถ้าเป็นทางหลวงความมีระยะทางไม่น้อยกว่า 500 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
		C40



3. ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง ควรเป็นระยะเท่าใด						4-3
3.1 มีระยะห่างกันประมาณ 300 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
3.2 มีระยะห่างกันไม่ควรเกิน 500 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
3.3 สำหรับเขตในเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสารควรมีระยะห่างกันประมาณ 300 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
3.4 สำหรับเขตในเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสารควรมีระยะห่างกัน 400 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
3.5 สำหรับเขตชานเมืองควรมีระยะห่างกัน 500 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
3.6 สำหรับเขตชานเมืองควรมีระยะห่างกันระหว่าง 500-1,000 เมตร	1	2	3	4	5	[ ]
4. เวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถ						
4.1 <u>ในช่วง</u> ชั่วโมงเร่งด่วน						
4.1.1 ควรอยู่ระหว่าง 3-5 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.1.2 ควรรอกอยไม่เกิน 5 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.1.3 ควรรอกอยไม่เกิน 7 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.1.4 ควรรอกอยไม่เกิน 9 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.1.5 ควรรอกอยไม่เกิน 10 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.2 <u>นอกช่วง</u> ชั่วโมงเร่งด่วน						
4.2.1 ควรอยู่ระหว่าง 5-8 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.2.2 ควรอยู่ระหว่าง 15-20 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.2.3 ควรรอกอยไม่เกิน 15 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.2.4 ควรรอกอยไม่เกิน 20 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.3 ในเขตเมืองและชุมชนควรรอกอยไม่เกิน 5 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.4 เขตชานเมืองควรรอกอยไม่เกิน 10 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4.5 เขตชานเมืองควรรอกอยไม่เกิน 15 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
						C58

5. การจอดรถโดยสาร		
5.1 การจอดรถโดยสารควรสัมพันธ์กับระยะการเดินทางโดย		C59
5.1.1 ระยะทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร และไม่ควรถูกจอดรถ	1 2 3 4 5	[ ]
5.1.2 ระยะทางเกิน 10 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 20 กิโลเมตร ควรมีความจำเป็นต้องจอดรถไม่เกิน 1 ครั้ง	1 2 3 4 5	[ ]
5.1.3 ระยะทางเกินกว่า 20 กิโลเมตร ควรมีความจำเป็น ต้องจอดรถไม่เกิน 2 ครั้ง	1 2 3 4 5	[ ]
5.2 การเดินทางถึงจุดหมายควรมีความจำเป็นต้องจอดรถไม่เกิน 1 ครั้ง	1 2 3 4 5	[ ]
5.3 การเดินทางถึงจุดหมายควรมีความจำเป็นต้องจอดรถไม่เกิน 2 ครั้ง	1 2 3 4 5	[ ]
5.4 การเดินทางถึงจุดหมายไม่ควรต้องจอดรถเลย แต่ถ้าจำเป็นจริง ๆ ก็ควรถอดไม่เกิน 1-2 ครั้ง	1 2 3 4 5	[ ]
5.5 การเดินทางจะต้องจอดรถกี่ครั้งก็ได้ ถ้าสามารถเดินทางได้ในวัน เวลาและทิศทางที่กำหนดไว้	1 2 3 4 5	[ ]
5.6 การจอดรถไม่ควรต้องเดินไกลกว่า 300 เมตร	1 2 3 4 5	[ ]
5.7 การจอดรถไม่ควรเสียเวลาเกินกว่า 10 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
6. ประตูทางขึ้น-ลงรถโดยสาร ควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวก ที่ผู้โดยสารขึ้นแล้วกระจายสู่ส่วนต่าง ๆ ของรถได้เร็ว	1 2 3 4 5	[ ]
7. ประตูทางขึ้น-ลงรถโดยสารควรอยู่กลางตัวรถ	1 2 3 4 5	[ ]
8. มีเครื่องสัญญาณให้รถหยุดและใช้การได้ตลอดเวลาในรถทุกคัน	1 2 3 4 5	[ ]
9. พนักงานขับรถทุกคันจควรรับ-ส่งผู้โดยสารตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง เพื่อให้ผู้โดยสารไม่ต้องกังวลว่ารถจะไม่หยุดรับ-ส่ง	1 2 3 4 5	[ ]
10. ถ้าเริ่มเข้าจอดป้ายหยุดรถ เพราะมีรถคันอื่นจอดอยู่ก่อนแล้ว ต้องเลื่อนรถตาม เข้ามาจนถึงป้ายหยุดรถก่อนที่จะออก เดินทางต่อไป	1 2 3 4 5	[ ] C72



						C73
11. พนักงานประจำรถควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่ารุดเดินทางถึงสถานที่ใดก่อนนารถเข้าจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร ณ ป้ายหยุดรถ	1	2	3	4	5	[ ]
12. ควรแยกป้ายหยุดรถเพื่อกระจายความคับคั่งในย่านชุมชนหนาแน่น	1	2	3	4	5	[ ]
13. ควรแสดงสถานที่สำคัญ ๆ ที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึงในทุก ระยะห่าง 1,000 เมตร สำหรับในเมืองโดยแสดงไว้ข้างรถ	1	2	3	4	5	[ ]
14. ควรแสดงสถานที่สำคัญ ๆ ที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึงในทุก ระยะห่าง 2,000 เมตร สำหรับชานเมือง โดยแสดงไว้ข้างรถ	1	2	3	4	5	[ ]
15. จุดร่วมของเส้นทางเดินรถ (ชุมทาง) ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้โดยสารด้วย	1	2	3	4	5	[ ]
16. สาขาที่หักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้	1	2	3	4	5	[ ]
17. สาขาที่หักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดด คุ้มฝนได้ และควรมีแสงสว่าง	1	2	3	4	5	[ ]
18. สาขาที่หักผู้โดยสารควรมีแผนที่แสดงเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุด ต่อ 1 เส้นทาง	1	2	3	4	5	[ ]
						C80

## ส่วนที่ 5

ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม  รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดค่าให้

- เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด  
 เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
 เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย  
 เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
 เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

<u>โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ</u>	Record II					C4
	1	2	3	4	5	
1. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]
2. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางในชั่วโมงเร่งด่วน ควรใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
3. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง นอกชั่วโมงเร่งด่วน ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
4. การเดินทางในระยะทาง 8-15 กิโลเมตร ควรใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]
5. การเดินทางในระยะทางโดยเฉลี่ย 10 กิโลเมตร ควรใช้เวลา ดังนี้						
5.1 ในชั่วโมงเร่งด่วน						
5.1.1 ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที	1	2	3	4	5	[ ]
						C8



		5-2
		C9
5.1.2 ใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.1.3 ใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.1.4 ใช้เวลาไม่เกิน 50 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.1.5 ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง	1 2 3 4 5	[ ]
5.2 นอกชั่วโมงเร่งด่วน		
5.2.1 ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.2.2 ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.2.3 ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
5.2.4 ใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที	1 2 3 4 5	[ ]
6. ระยะเวลาในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นถึงจุดหมายปลายทาง ควรเป็นไปตามสภาพการจราจรและข้อจำกัดความเร็วในแต่ละ ถนน	1 2 3 4 5	[ ]
7. ไม่มีการเร่งรัดผู้โดยสารในการขึ้น-ลงเกินกว่าเหตุ	1 2 3 4 5	[ ]
8. การจัดให้มีรถด่วนเพิ่มขึ้นโดยปล่อยรถด่วนทุก 15 นาทีต่อ หนึ่งคันในชั่วโมงเร่งด่วน	1 2 3 4 5	[ ]
9. การจัดให้มีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง (Bus Lane) เพิ่มขึ้นในเส้นทางเดินรถในเมือง	1 2 3 4 5	[ ]
10. การจัดช่องทางเดินรถประจำทาง (Bus Lane) ควรอยู่กลาง ถนนขนาดใหญ่ และให้รถวิ่งได้ 3 ช่องทาง	1 2 3 4 5	[ ]
11. การจัดช่องทางเดินรถประจำทางแบบแยกเฉพาะ (Segregated Bus Lane)	1 2 3 4 5	[ ]
12. การหยุดรถรับ-ส่ง ณ ป้ายหยุดรถทุกคัน ทุกครั้งต้องไม่จอดแช่ ล่าช้า	1 2 3 4 5	[ ]
		C23

## ส่วนที่ 6

ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้  
บริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับ  
ความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

- เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด  
เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่าง เห็นด้วยกับไม่ เห็นด้วย  
เลข 4 แทน ท่าน เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่  
เลข 5 แทน ท่าน เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

<u>โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ</u>						
						C24
1. พนักงานขับรถใช้ความเร็วไม่เกิน 50 กิโลเมตรต่อชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]
2. พนักงานขับรถใช้ความเร็วไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]
3. พนักงานขับรถใช้ความเร็วไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]
4. พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามกฎหมาย	1	2	3	4	5	[ ]
5. พนักงานขับรถใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร	1	2	3	4	5	[ ]
6. พนักงานขับรถหยุดรถให้สนิท เมื่อจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามป้าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]
7. พนักงานขับรถ ร้อยละ 90 จอดรถให้ตรงป้ายหยุดรถ	1	2	3	4	5	[ ]
8. พนักงานขับรถทุกคนต้องจอดรถให้ชิดขอบทางและตรงป้าย หยุดรถทุกครั้ง	1	2	3	4	5	[ ]
9. พนักงานขับรถร้อยละ 90 ต้องใช้ความระมัดระวังในการ ขับรถ ไม่ขับรถหวาดเสียว	1	2	3	4	5	[ ]
10. พนักงานขับรถทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎจราจร ไม่ขับรถประมาท หวาดเสียว ไม่ออกรถหรือหยุดรถแบบกระชาก	1	2	3	4	5	[ ]
						C33



									C34
11.	พนักงานขับรถทุกคนต้องออกรถและหยุดรถโดยใช้ความนุ่มนวลด้วย ความเร็วที่ช้าอย่างเหมาะสมประมาณ 5 กิโลเมตรต่อชั่วโมง	1	2	3	4	5	[ ]		
12.	พนักงานขับรถทุกคนต้องมีความรอบรู้ในการบริการบนเส้นทาง เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	[ ]		
13.	พนักงานเก็บค่าโดยสาร ดูแลผู้โดยสารขณะขึ้น-ลงตามป้ายก่อน รถเคลื่อนออกจากป้ายหยุดรถ โดยมีเกณฑ์ดังนี้								
13.1	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]		
13.2	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]		
13.3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]		
13.4	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]		
13.5	พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนที่ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[ ]		
14.	พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องทำหน้าที่ดูแล เป็นผู้ช่วย พนักงานขับรถและดูแลช่วยเหลือผู้โดยสาร เป็นที่พึ่งของเด็ก ๆ	1	2	3	4	5	[ ]		
15.	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ ผู้โดยสารห้อยโหนรถ	1	2	3	4	5	[ ]		
16.	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ ผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ	1	2	3	4	5	[ ]		
17.	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องดูแลมิให้ ผู้โดยสารยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ	1	2	3	4	5	[ ]		
18.	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้ปฏิบัติงาน ต้องเอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือ คุ้มครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น	1	2	3	4	5	[ ]		
19.	พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนต้องไม่ดื่มสุรา หรือของมึนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่	1	2	3	4	5	[ ]		
20.	รถโดยสารที่วิ่งในถนนเดียวกันทุกสายทุกคันไม่ควรแข่งกัน	1	2	3	4	5	[ ]		
21.	รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ต้องไม่มีความชำรุดบกพร่อง ของอุปกรณ์ที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร อุปกรณ์มั่นคงแข็งแรง	1	2	3	4	5	[ ]		C48





## ส่วนที่ 7

ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

เลข 1 แทน ท่าน ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

เลข 2 แทน ท่าน ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 3 แทน ท่าน มีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่าง เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

เลข 4 แทน ท่าน เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 5 แทน ท่าน เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือ เกือบทั้งหมด

<u>โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ</u>	1	2	3	4	5	
1. รถโดยสารควรบรรทุกผู้โดยสารตามที่กฎหมายกำหนด	1	2	3	4	5	[ ]
2. รถโดยสารควรมีที่นั่ง ดังนี้						
2.1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ	1	2	3	4	5	[ ]
2.2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ	1	2	3	4	5	[ ]
2.3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ	1	2	3	4	5	[ ]
2.4 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ	1	2	3	4	5	[ ]
2.5 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนผู้โดยสารบนรถ	1	2	3	4	5	[ ]
2.6 ผู้โดยสารทุกคนมีที่นั่ง	1	2	3	4	5	[ ]
3. รถโดยสารทุกคันควรมีผู้โดยสารยืนระหว่าง 5-10 คน	1	2	3	4	5	[ ]
4. เก้าอี้ที่นั่งควร เป็นแบบพับได้ เพื่อปรับสภาพของการบรรทุกผู้โดยสาร ให้สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา	1	2	3	4	5	[ ]
5. ควรมีระบบระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อฝนตก	1	2	3	4	5	[ ]
6. ควรมีพัดลมระบายอากาศในรถโดยสารทุกคัน	1	2	3	4	5	[ ]
7. ควรจัดให้มีรถโดยสารปรับอากาศประมาณร้อยละ 25 ของรถโดยสาร	1	2	3	4	5	[ ]
						C57
						C68





## ส่วนที่ 8

ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง

โปรดพิจารณาข้อความข้างล่างแล้วแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยกำหนดให้

เลข 1 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

เลข 2 แทน ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 3 แทน ท่านมีความรู้สึกก้ำกึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

เลข 4 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น เป็นส่วนใหญ่

เลข 5 แทน ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

โปรดแสดงความคิดเห็นทุกข้อ

1. ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถ เช่น เบาะนั่ง ราวจับ <u>ต้องสะอาด</u> <u>แม้จะมีสภาพเก่า</u>						C4
1.1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
1.2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[.]
1.3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
1.4 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2. ตัวรถและอุปกรณ์ภายในรถต้องสะอาดและใหม่						
2.1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2.2 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2.3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2.4 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2.5 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
2.6 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ	1	2	3	4	5	[ ]
3. ตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า	1	2	3	4	5	[ ]
4. ตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกต้องสะอาดและใหม่	1	2	3	4	5	[ ]
						C15



5. พนักงานประจำรถต้องแต่งกายสะอาดแม้ เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า										C16
5.1 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
5.2 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
5.3 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
6. พนักงานประจำรถต้องแต่งกายสะอาดและใหม่										
6.1 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
6.2 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
6.3 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
6.4 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	[	]			
										C22

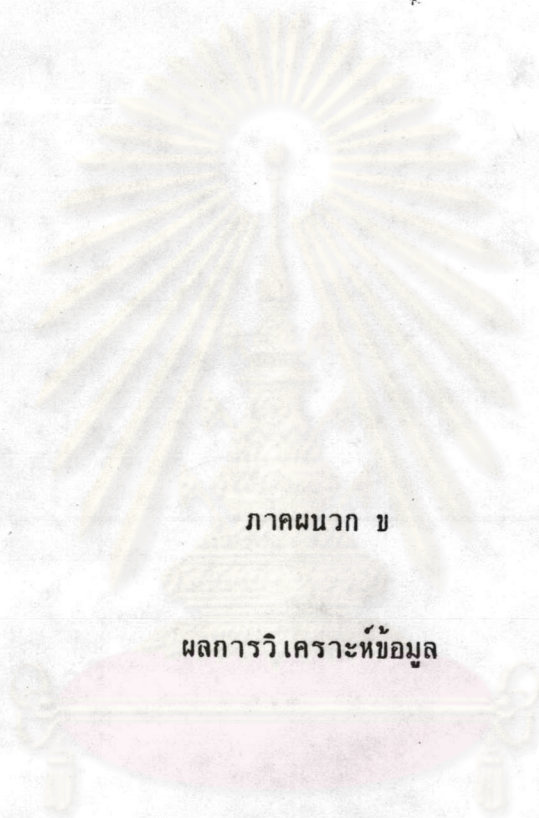
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย











ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 1 : ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัถฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1	3.0000	4.00	2.4732	ก้ำกึ่ง	-----
2	3.7500	5.00	2.3438	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3	3.4286	4.00	1.6830	ก้ำกึ่ง	-----
4	4.1875	5.00	1.5250	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5	4.3500	5.00	1.2068	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6	4.1111	4.50	1.4931	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
7	3.2000	1.00	3.0571	ก้ำกึ่ง	-----
8	3.8182	4.00	1.4364	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
9	3.8500	4.00	1.6625	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
10	3.9583	4.00	1.1667	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
11	2.8000	2.00	2.1438	ก้ำกึ่ง	-----
12	3.7143	4.50	1.8988	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
13	2.9167	2.00	2.1563	ก้ำกึ่ง	-----
14	3.1500	3.00	1.4333	ก้ำกึ่ง	สอดคล้อง
15	3.7273	4.00	2.1455	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
16	3.5714	4.00	2.4018	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
17	3.8182	4.00	2.0364	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
18	4.6667	5.00	1.0000	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
19	4.1538	4.00	1.0457	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
20	3.5500	4.00	1.3938	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
21	4.2857	5.00	1.6193	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



## ส่วนที่ 1 : ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
22	4.0909	4.00	1.1960	เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
23	3.9500	4.00	1.5446	เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่	-----
24	3.7500	4.00	1.8125	เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่	-----

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 2 : ความหมายของคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1	4.7647	5.00	0.8824	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2	4.4583	4.50	1.0417	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
3	4.5385	5.00	1.0942	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.1071	4.00	0.9464	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5	3.7143	4.50	1.8988	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
6	3.9500	4.00	1.5446	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
7	4.1250	4.00	1.1146	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8	3.1429	3.00	2.1000	ก้ำกึ่ง	-----
9	3.6500	4.00	1.7250	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
10	4.1786	4.00	0.9866	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
11	3.4167	4.00	2.0714	ก้ำกึ่ง	-----
12	4.3077	4.00	1.0481	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
13	4.0357	4.00	0.8929	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
14	2.8750	2.00	2.7009	ก้ำกึ่ง	-----
15	3.9375	4.50	1.9063	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
16	3.9500	4.00	1.5446	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
17	4.0000	4.00	1.2571	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
18	3.7778	4.00	1.7222	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
19	4.1500	4.00	1.2806	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
20	4.2500	4.50	1.2500	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
21	4.0000	4.00	0.9615	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 2 : ความหมายของคุณภาพของการบริการโดยสารประจำทาง

ข้อที่	หิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
22	4.0000	4.00	1.6563	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
23	3.4375	3.50	1.5625	กำกวม	-----
24	3.8000	5.00	1.9841	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
25	4.2308	4.00	1.0556	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
26	3.3125	3.00	2.0759	กำกวม	-----

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 : องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1	4.8750	5.00	0.6250	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2	4.7188	5.00	1.0022	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
3	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5	4.6071	5.00	1.0286	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.7188	5.00	0.9149	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	4.8056	5.00	0.7599	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1 1.1-1.1.1	1.7500	1.00	2.8542	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.2	3.3750	1.00	3.0655	กำกวม	-----
1.1.3	3.8500	4.00	1.4333	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
1.1.4	3.5833	5.00	3.0238	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.5	2.6000	1,4	2.2500	กำกวม	-----
1.1.6	1.8000	1.00	2.3485	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.7	3.8750	5.00	2.3250	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2-1.2.1	2.0000	1.00	2.3125	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.2	3.5625	4.00	1.6652	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.3	4.0000	4.00	1.6563	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.4	3.5556	4.00	2.5000	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.5	3.3750	4.00	2.6354	กำกวม	-----
1.2.6	2.1250	1.00	2.0536	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.7	1.2813	1.00	1.2969	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
1.2.8	3.3125	3.00	1.9188	กำกวม	-----
2 2.1-2.1.1	1.4615	1.00	2.3109	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	-----
2.1.2	3.4000	4.00	2.2589	กำกวม	-----
2.1.3	3.7143	4.50	2.0571	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.1.4	3.1875	3.00	2.8571	กำกวม	-----
2.1.5	2.6000	1.00	2.5104	กำกวม	-----
2.1.6	2.3333	1.00	2.0938	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.1.7	3.2857	3,5	2.8571	กำกวม	-----

## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่			พิสัย		ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1 2.2-2.2.1	2.1250	1.00	2.5625	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2.2	3.2000	4.00	2.2286	กำกวม	-----
2.2.3	3.2000	1,4	2.7083	กำกวม	-----
2.2.4	3.1429	4.00	2.3438	กำกวม	-----
2.2.5	3.1250	4.00	2.6161	กำกวม	-----
2.2.6	1.6250	1.00	1.9375	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2.7	1.3333	1.00	1.5208	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	-----
2.2.8	2.8750	1,5	3.2143	กำกวม	-----
3 3.1	3.8889	4.00	1.6571	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.2	4.0625	5.00	1.6556	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.3	4.1500	4.00	1.2806	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
3.4	3.1111	3.00	2.1667	กำกวม	-----
3.5	3.7143	4.50	2.2946	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.6	2.6250	1,5	2.8750	กำกวม	-----
4 4.1-4.1.1	4.2500	5.00	2.0152	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4.1.2	4.6071	5.00	1.2321	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4.1.3	3.5455	4.00	1.4351	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
4.1.4	2.4444	2.50	1.3889	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
4.1.5	2.0000	1.00	2.1250	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4.2-4.2.1	4.2500	5.00	2.3068	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4.2.2	3.6875	4.00	1.9188	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
4.2.3	3.3750	4.50	2.5083	กำกวม	-----
4.2.4	2.1429	1.00	2.4063	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4.3	4.5385	5.00	1.1581	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4.4	4.2000	4.00	0.9354	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
4.5	4.2500	5.00	2.3068	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5 5.1-5.1.1	4.5385	5.00	1.2380	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5.1.2	4.1500	4.00	1.2806	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5.1.3	4.0000	5.00	1.9931	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.2	4.4375	5.00	1.3229	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5.3	3.7500	4.00	1.8125	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.4	4.5385	5.00	1.4776	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5.5	2.7143	1.00	2.5556	กำกวม	-----
5.6	4.5385	5.00	1.3407	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5.7	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.8056	5.00	0.7599	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	3.5625	4.00	2.2188	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
8	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
9	4.4286	5.00	1.4435	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
10	4.4500	5.00	1.1542	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
11	4.3125	5.00	1.4006	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
12	4.7188	5.00	1.0022	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13	4.4500	5.00	1.1542	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง

## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอดิล์	ทัศนคติ	
14	4.0909	4.00	1.1960	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
15	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
16	4.7647	5.00	0.8511	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
17	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
18	4.8056	5.00	0.8028	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 5 : ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1	3.9500	4.00	1.4571	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
2	4.0500	4.00	1.4063	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
3	2.8889	3.00	1.8375	กำกวม	-----
4	2.4286	2.50	1.7857	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5 5.1-5.1.1	4.2500	5.00	1.7818	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.1.2	3.8235	4.00	0.9412	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5.1.3	3.5714	4.00	2.3143	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.1.4	2.8125	3.00	2.2571	กำกวม	-----
5.1.5	1.6000	1.00	1.8292	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.2-5.2.1	3.0833	5.00	2.5655	กำกวม	-----
5.2.2	3.6500	4.00	1.7250	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.2.3	3.9375	4.50	1.6771	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.2.4	2.9375	3.00	1.9762	กำกวม	-----
6	4.6071	5.00	1.2321	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	4.7188	5.00	1.0022	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
8	4.0909	4.00	1.1960	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
9	4.5385	5.00	1.1581	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
10	3.3333	4.00	2.5714	กำกวม	-----
11	4.1250	5.00	1.9006	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
12	4.8056	5.00	0.7778	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 6 : ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1	3.8750	4.00	1.2458	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
2	4.6071	5.00	1.3452	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
3	3.0000	4.00	2.3750	กำกวม	-----
4	4.6071	5.00	1.3452	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5	4.4375	5.00	1.3229	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	4.1786	4.00	0.9866	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8	4.8056	5.00	0.7778	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
9	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
10	4.9565	5.00	0.5435	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
11	4.0000	5.00	1.7639	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
12	4.7647	5.00	0.8511	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13 13.1	3.2500	3.50	2.2292	กำกวม	-----
13.2	3.2857	4.00	1.7813	กำกวม	-----
13.3	3.9500	4.00	1.6905	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
13.4	4.1071	4.00	0.9464	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
13.5	4.7647	5.00	0.9824	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
14	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
15	4.4444	5.00	1.2292	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
16	4.5385	5.00	1.0942	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 6 : ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
17	4.6667	5.00	1.2083	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
18	4.3636	4.50	1.1364	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
19	4.9565	5.00	0.5435	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
20	4.2500	5.00	1.7818	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
21	4.5385	5.00	1.1581	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
22	4.4545	5.00	1.0928	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
23	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
24	4.7647	5.00	0.8824	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
25	4.6667	5.00	1.3333	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
26 26.1	3.7778	4.00	1.9097	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
26.2	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
27	4.9318	5.00	0.5682	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
28	4.9048	5.00	0.5952	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 7 : ความสามารถในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2 2.1	3.0833	4.00	2.1563	ก้ำกึ่ง	-----
2.2	3.6154	4.00	2.2837	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.3	4.1429	5.00	1.8125	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.4	4.1111	4.50	1.5556	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.5	3.7500	5.00	2.0104	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.6	3.1250	1.00	3.0571	ก้ำกึ่ง	-----
3	3.7500	5.00	2.0104	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4	2.2000	1.00	2.5556	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5	4.8056	5.00	0.7599	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.6071	5.00	1.1473	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	4.0417	4.00	1.0863	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8	3.4444	3.00	1.4688	ก้ำกึ่ง	สอดคล้อง
9	2.6250	2.00	2.3264	ก้ำกึ่ง	-----
10	1.4615	1.00	2.2067	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	-----
11	4.6071	5.00	1.0286	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
12	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13	4.3333	5.00	1.2929	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
14	4.0500	4.00	1.4063	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 8 : ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย			ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์		
1 1.1	2.3333	2.00	1.6528	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2	2.8571	3.50	1.8750	ก้ำกึ่ง	-----
1.3	4.0588	4.00	0.7353	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
1.4	4.8750	5.00	0.6250	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2 2.1	1.4615	1.00	1.4776	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2.2	2.1875	2.00	1.7321	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.3	3.0000	3.00	1.7292	ก้ำกึ่ง	-----
2.4	3.4444	3.50	1.3889	ก้ำกึ่ง	สอดคล้อง
2.5	4.0357	4.00	0.8929	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
2.6	4.7188	5.00	1.5260	เห็นด้วยทั้งหมด	-----
3	4.8056	5.00	0.7778	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	3.6667	4.00	1.6528	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5 5.1	2.9375	3.00	1.7083	ก้ำกึ่ง	-----
5.2	3.9063	4.00	0.7813	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5.3	4.8056	5.00	0.7599	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6 6.1	1.9091	2.00	1.1960	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6.2	2.4500	2.00	1.3938	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6.3	3.5455	4.00	1.3324	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6.4	4.5385	5.00	1.7067	เห็นด้วยทั้งหมด	-----

## ส่วนที่ 9 : พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1 1.1	2.8889	3.00	1.7000	กำกวม	-----
1.2	3.8462	4.00	1.7019	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.3	4.2727	4.00	1.1705	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
1.4	4.7647	5.00	0.9824	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2	4.8750	5.00	0.6250	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
3	4.9048	5.00	0.5952	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5	4.6667	5.00	1.1190	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.1429	5.00	1.6250	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
7	3.7500	4.00	1.3438	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8 8.1	2.8571	2.50	1.8274	กำกวม	-----
8.2	3.5455	4.00	1.3324	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8.3	4.0357	4.00	0.8929	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8.4	4.7647	5.00	0.8824	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
9	4.8056	5.00	0.7599	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
10	4.8421	5.00	0.6579	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
11	4.8056	5.00	0.7778	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
12	4.7188	5.00	0.9149	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13	4.2857	5.00	1.6193	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
14	3.7500	5.00	2.0104	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
15	4.4000	5.00	1.9167	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



ส่วนที่ 9 : พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของผู้ทรงคุณวุฒิ
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอดิลล์	ทัศนคติ	
16	4.3636	4.50	1.1364	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
17 17.1	4.5385	5.00	1.8942	เห็นด้วยทั้งหมด	-----
17.2	3.9063	4.00	0.7813	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
17.3	3.2222	3.00	1.7222	กำกวม	-----
17.4	2.1875	2.00	1.7321	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
17.5	1.3333	1.00	1.7708	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 : องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1	4.7027	5.00	1.0010	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2	4.5440	5.00	1.2322	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
3	4.8274	5.00	0.6972	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.5259	5.00	1.2213	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5	4.6606	5.00	1.0669	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.7464	5.00	0.9424	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
7	4.7855	5.00	0.8589	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
1 1.1-1.1.1	3.7721	5.00	2.8249	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.2	3.6373	4.00	1.8497	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.3	3.0160	3.00	2.0366	กำกวม	-----
1.1.4	2.8026	3.00	2.0978	กำกวม	-----
1.1.5	2.1310	1.00	1.9437	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.6	1.7670	1.00	2.0056	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.1.7	3.1130	3.00	2.3898	กำกวม	-----
1.2-1.2.1	3.6593	5.00	2.6115	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.2	3.4624	4.00	1.9973	กำกวม	-----
1.2.3	2.7389	1.00	2.5078	กำกวม	-----
1.2.4	3.0112	3.00	1.8670	กำกวม	-----
1.2.5	2.6500	2.00	2.1560	กำกวม	-----
1.2.6	1.7819	1.00	2.0125	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.2.7	1.3162	1.00	1.4927	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
1.2.8	2.8807	3.00	2.2826	กำกวม	-----
2 2.1-2.1.1	3.9588	5.00	2.4513	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.1.2	3.8370	4.00	1.8028	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.1.3	3.0110	3.00	1.8869	กำกวม	-----
2.1.4	2.5657	1.00	2.2382	กำกวม	-----
2.1.5	2.0677	1.00	2.0305	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย				ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่างควอไทล์	ทัศนคติ	
2.1.6	1.6167	1.00	1.8386	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.1.7	2.9459	3.00	2.3581	กำกวม	-----
2.2-2.2.1	3.9031	5.00	2.1878	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2.2	3.4299	4.00	1.8127	กำกวม	-----
2.2.3	2.5511	1.00	2.3028	กำกวม	-----
2.2.4	2.9476	3.00	1.9741	กำกวม	-----
2.2.5	2.4211	1.00	2.0899	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2.6	1.6056	1.00	1.8206	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2.7	1.3533	1.00	1.7418	ไม่เห็นด้วยทั้งหมด	-----
2.2.8	2.7728	3.00	2.2975	กำกวม	-----
3 3.1	3.7206	5.00	1.9865	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.2	3.5586	4.00	1.9467	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.3	3.6447	4.00	1.9203	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3.4	3.1743	3.00	2.0358	กำกวม	-----
3.5	3.1963	3.00	2.2147	กำกวม	-----
3.6	2.3521	1.00	2.4873	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4 4.1-4.1.1	4.6606	5.00	1.2308	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4.1.2	4.3517	5.00	1.3022	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
4.1.3	3.3008	3.00	1.7761	กำกวม	-----
4.1.4	2.3808	2.00	1.8089	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
4.1.5	1.7532	1.00	2.2233	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	ทัศนคติ		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม		
4.2-4.2.1	4.5943	5.00	1.3729	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
4.2.2	2.9908	3.00	2.1607	ก้ำกึ่ง -----
4.2.3	2.9279	3.00	2.2745	ก้ำกึ่ง -----
4.2.4	1.9861	1.00	2.0756	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
4.3	4.5484	5.00	1.5761	เห็นด้วยทั้งหมด -----
4.4	3.9233	4.00	1.6558	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
4.5	3.0636	3.00	2.2396	ก้ำกึ่ง -----
5 5.1-5.1.1	4.6022	5.00	1.5005	เห็นด้วยทั้งหมด -----
5.1.2	3.9167	5.00	1.8502	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.1.3	3.2475	3.00	2.3992	ก้ำกึ่ง -----
5.2	4.2522	5.00	1.7038	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.3	3.2149	3.00	2.1853	ก้ำกึ่ง -----
5.4	4.2000	5.00	1.7444	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.5	2.3716	1.00	2.4263	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.6	3.9826	5.00	2.1658	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.7	4.2783	5.00	1.7421	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
6	4.7323	5.00	1.0543	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
7	2.9121	1.00	2.8207	ก้ำกึ่ง -----
8	4.8207	5.00	0.7391	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
9	4.5983	5.00	1.6461	เห็นด้วยทั้งหมด -----
10	4.4676	5.00	1.4798	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้อง

## ส่วนที่ 4 : ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม		
11	4.3348	5.00	1.6106	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
12	4.2650	5.00	1.6414	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
13	4.1327	5.00	1.7120	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
14	3.9244	5.00	1.7846	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
15	4.5024	5.00	1.3167	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
16	4.8339	5.00	0.6668	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
17	4.8666	5.00	0.6334	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
18	4.6996	5.00	1.1445	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ส่วนที่ 5 : ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน
	มัธยฐาน	ฐานนิยม		
1	4.3676	5.00	1.6541	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
2	4.2061	5.00	1.5307	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
3	3.1655	3.00	1.8544	กำกวม -----
4	2.8763	3.00	2.3433	กำกวม -----
5 5.1-5.1.1	4.5024	5.00	1.6512	เห็นด้วยทั้งหมด -----
5.1.2	3.7364	4.00	1.4400	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้อง
5.1.3	3.1796	3.00	1.7159	กำกวม -----
5.1.4	2.5756	2.00	2.2015	กำกวม -----
5.1.5	1.9167	1.00	2.3896	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.2-5.2.1	3.6802	5.00	2.2268	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.2.2	3.7870	4.00	1.6711	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
5.2.3	3.2316	3.00	1.7267	กำกวม -----
5.2.4	2.9350	3.00	2.2988	กำกวม -----
6	4.0991	5.00	1.8002	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
7	4.6740	5.00	1.2436	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
8	4.3333	5.00	1.4089	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้อง
9	4.5528	5.00	1.4259	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง
10	3.2933	3.00	2.3421	กำกวม -----
11	4.0935	5.00	1.8398	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่ -----
12	4.6571	5.00	1.2461	เห็นด้วยทั้งหมด สอดคล้อง

## ส่วนที่ 6 : ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน	
	มัธยฐาน	ฐานนิยม			ระหว่างควอไทล์
1	3.2585	3.00	2.0042	ก้ำกึ่ง	-----
2	3.6688	4.00	1.7511	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3	3.2704	3.00	2.2025	ก้ำกึ่ง	-----
4	4.3364	5.00	1.6395	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5	4.3543	5.00	1.4095	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6	4.4175	5.00	1.6174	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
7	4.0679	5.00	1.5934	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8	4.5484	5.00	1.3169	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
9	4.6324	5.00	1.2983	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
10	4.7976	5.00	0.8911	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
11	3.7108	5.00	2.1311	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
12	4.6571	5.00	1.1567	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13 13.1	3.4414	3.00	1.7051	ก้ำกึ่ง	-----
13.2	3.4609	4.00	1.6684	ก้ำกึ่ง	-----
13.3	3.7143	4.00	1.6564	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
13.4	4.0591	5.00	1.8887	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
13.5	4.5740	5.00	1.7080	เห็นด้วยทั้งหมด	-----
14	4.7518	5.00	1.0094	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
15	4.5167	5.00	1.2364	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
16	4.5698	5.00	1.3326	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง



## ส่วนที่ 6 : ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	ทัศนคติ		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน	
	มัถยฐาน	ฐานนิยม			ทิสัย ระหว่างควอไทล์
17	4.6432	5.00	1.2456	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
18	4.4023	5.00	1.3721	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
19	4.8587	5.00	0.6413	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
20	3.6941	5.00	2.0264	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
21	4.6806	5.00	1.1300	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
22	4.5072	5.00	1.2463	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
23	4.8274	5.00	0.7019	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
24	4.8024	5.00	0.8189	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
25	4.4769	5.00	1.4730	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
26 26.1	3.6950	4.00	1.6700	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
26.2	4.3351	5.00	1.7727	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
27	4.7904	5.00	0.8796	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
28	4.8295	5.00	0.6898	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 7 : ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน		
	มัธยฐาน	ฐานนิยม			ระหว่างควอไทล์	
1	4.5656	5.00	1.3045	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
2	2.1	3.3150	3.00	2.2664	ก้ำกึ่ง	-----
	2.2	3.3217	3.50	1.8630	ก้ำกึ่ง	-----
	2.3	3.4593	3.00	1.6630	ก้ำกึ่ง	-----
	2.4	3.4611	4.00	2.1813	ก้ำกึ่ง	-----
	2.5	3.4389	5.00	2.3674	ก้ำกึ่ง	-----
	2.6	3.5479	5.00	2.8151	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
3	3.2569	3.00	2.0095	ก้ำกึ่ง	-----	
4	2.7957	1.00	2.6283	ก้ำกึ่ง	-----	
5	4.7266	5.00	1.0730	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
6	4.6502	5.00	1.2048	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
7	3.9565	5.00	1.8229	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----	
8	3.3902	3.00	1.7229	ก้ำกึ่ง	-----	
9	2.8911	3.00	2.3422	ก้ำกึ่ง	-----	
10	2.4507	1.00	2.4697	ไม่ เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----	
11	4.5903	5.00	1.1967	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
12	4.6396	5.00	1.1870	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
13	4.7118	5.00	1.0882	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	
14	4.7208	5.00	1.1768	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง	



## ส่วนที่ 8 : ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	ทัศนคติ		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน	
	มัธยฐาน	ฐานนิยม			พิสัย ระหว่างควอไทล์
1 1.1	2.8935	3.00	2.0630	ก้ำกึ่ง	-----
1.2	3.3111	3.00	1.6016	ก้ำกึ่ง	-----
1.3	3.9724	4.00	1.2945	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
1.4	4.5484	5.00	1.4425	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2 2.1	2.3371	1.00	2.2608	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
2.2	2.6757	2.00	1.8644	ก้ำกึ่ง	-----
2.3	3.2148	3.00	1.5019	ก้ำกึ่ง	-----
2.4	3.7135	4.00	1.4717	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
2.5	4.0903	4.00	1.4616	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
2.6	4.4950	5.00	1.5418	เห็นด้วยทั้งหมด	-----
3	4.6213	5.00	1.3393	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.5072	5.00	1.5012	เห็นด้วยทั้งหมด	-----
5 5.1	3.6179	4.00	1.6512	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
5.2	3.9548	4.00	1.2645	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
5.3	4.5614	5.00	1.3774	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6 6.1	2.2903	1.00	2.1647	ไม่เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
6.2	2.8151	3.00	1.8827	ก้ำกึ่ง	-----
6.3	3.5578	4.00	1.4726	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
6.4	4.5120	5.00	1.5035	เห็นด้วยทั้งหมด	-----



## ส่วนที่ 9 : พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน	
	มัธยฐาน	ฐานนิยม			ระหว่างควอไทล์
1 1.1	3.2629	4.00	1.8646	ก้ำกึ่ง	-----
1.2	3.8169	4.00	1.5265	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
1.3	4.3697	5.00	1.3082	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
1.4	4.6996	5.00	1.1879	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
2	4.7928	5.00	0.8552	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
3	4.7266	5.00	1.0091	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
4	4.7855	5.00	0.8840	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
5	4.5863	5.00	1.2411	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
6	4.3913	5.00	1.4787	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
7	4.0721	5.00	1.8434	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
8 8.1	3.3731	4.00	1.5734	ก้ำกึ่ง	-----
8.2	3.8560	4.00	1.3510	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8.3	4.1906	4.00	1.2970	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
8.4	4.6537	5.00	1.3504	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
9	4.7491	5.00	0.9524	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
10	4.7148	5.00	1.0324	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
11	4.7436	5.00	0.9590	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
12	4.6022	5.00	1.1645	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
13	4.3826	5.00	1.4900	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	สอดคล้อง
14	4.0048	5.00	1.8082	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----
15	4.0560	5.00	1.6912	เห็นด้วย เป็นส่วนใหญ่	-----



ส่วนที่ 9 : พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

ข้อที่	พิสัย		ทัศนคติ	ความสอดคล้อง ของประชาชน	
	มัธยฐาน	ฐานนิยม			ระหว่างควอไทล์
16	4.5903	5.00	1.1916	เห็นด้วยทั้งหมด	สอดคล้อง
17 17.1	3.3894	3.00	2.1153	กำกวม	-----
17.2	3.8207	4.00	1.6608	เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่	-----
17.3	3.4496	3.00	1.7303	กำกวม	-----
17.4	3.0720	3.00	2.1775	กำกวม	-----
17.5	2.5691	1.00	2.6721	กำกวม	-----

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

นายทิเนตร์ พัวพัฒนกุล เกิดเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2495 ที่จังหวัดอุทัยธานี สำเร็จ  
การศึกษาพาณิชยศาสตร์บัณฑิต (การบริหารทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปีการศึกษา  
2517 ปัจจุบันเป็นพนักงานเดินรถ ระดับ 8 ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการเขตการเดินรถที่ 5  
ฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย