บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

1. ที่มา

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหลักในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ครอบคลุมพื้นที่ 47 จังหวัด ในทุกภาคของประเทศ หรือมีสถานีให้บริการกว่า 400 สถานี ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยมีเส้นทางรถไฟทั้งสิ้น 4,400 กิโลเมตร จัดเดินขบวนรถวันละกว่า 300 ขบวน ทั้งขบวนรถโดยสาร และขบวนรถขนส่งสินค้า โดยมีศูนย์กลางด้านการโดยสารอยู่ที่สถานีกรุงเทพ หรือที่เรียกว่า “หัวลำโพง” การรถไฟฯ มีเส้นทางผ่านจังหวัดต่าง ๆ 47 จังหวัด โดยมีเส้นทางสำคัญ คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายตะวันออก สายใต้ และสายวงเวียนใหญ่-แม่กลอง

ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เป็นประตูในการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการเทียบเท่ากับสนามบินนานาชาติชั้นนำของโลก ซึ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 นั้น เพื่อที่จะให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์แบบในระดับนานาชาติ รัฐบาลจึงเห็นควรให้มีระบบรถไฟด่วนเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สามารถเดินทางได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และเชื่อถือได้ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการก่อสร้างโครงการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ลงนามทำสัญญาจ้างก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยมีราคาค่าจ้างก่อสร้างเป็นจำนวนเงิน 25,907,000,000 บาท แบ่งเป็น ค่าจ้างงานโยธาและโครงสร้าง 12,284,000,000 บาท และ ค่าจ้างงานระบบ E&M และจัดหาตู้รถโดยสารเป็นเงิน 13,623,000,000 บาท

ภาพที่ 1.1 รถโดยสารภายนอก

ภาพที่ 1.2 รถโดยสารภายใน

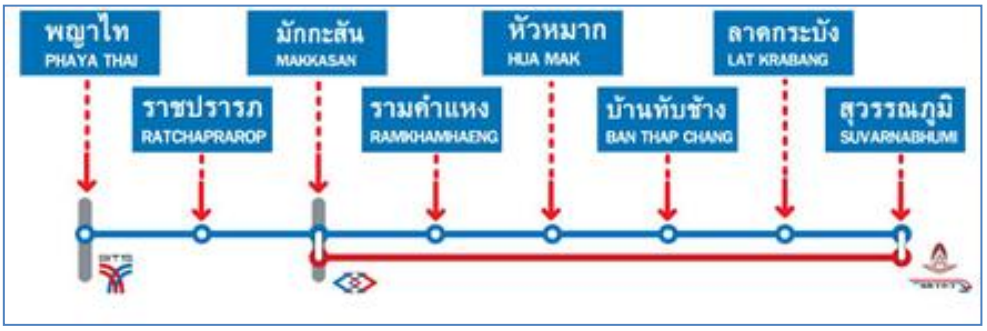
โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยจัดให้มีการเดินรถเป็น 2 ระบบ ดังนี้

1) ระบบรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ SA Express (Suvarnabhumi Airport Express) เป็นระบบรถไฟฟ้าด่วนเชื่อมระหว่างสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมือง (City Air Terminal – CAT) ซึ่งตั้งอยู่ที่ สถานีมักกะสันและปลายทางที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะ

จอดรับส่งผู้โดยสารเฉพาะสถานีต้นทางและปลายทางเท่านั้น มีระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากต้นทางถึงปลายทางไม่เกิน 15 นาที จำนวน 4 ขบวนๆ ละ 4 ตู้โดยสาร

2) ระบบรถไฟท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ SA City Line (Suvarnabhumi Airport City Line) เป็นระบบรถไฟฟ้าที่บริการควบคู่กับรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้บริการระหว่างสถานีพญาไท ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อกับระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และสถานีปลายทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะจอดรับส่งผู้โดยสารตามสถานีปลายทางอีก 6 สถานี ซึ่งรวมถึงสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมืองด้วย มีระยะทางประมาณ 28 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากต้นทางถึงปลายทางไม่เกิน 30 นาที จำนวน 5 ขบวนๆ ละ 3 ตู้โดยสาร

ระบบของทางและอาคารสถานี เป็นรูปแบบทางรถไฟยกระดับและอาคารสถานีเกือบทั้งหมด ความสูงประมาณ 22 เมตร ยกเว้นช่วงก่อนเข้าสู่สถานีสุวรรณภูมิ จะเป็นทางวิ่งระดับพื้นดินและจะลดระดับลงสู่ใต้ดินที่สถานีสุวรรณภูมิ โดยใช้รางระบบ Standard Gauge ขนาดความกว้าง 1.435 เมตร กำหนดความเร็วของตัวรถ 160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยมีสถานีทั้งหมด 8 สถานี ดังนี้



ภาพที่ 1.3 รายชื่อสถานีทั้งหมด 8 สถานีและเส้นทาง Red Line และ City Line

ภาพที่ 1.4 สถานีมักกะสัน

งานโยธาและโครงสร้างประกอบด้วย

- โครงสร้างทางยกระดับ
- สถานียกระดับ 7 แห่ง
- สถานีใต้ดิน (งานสถาปัตยกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก)
- อาคารสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมือง (CAT)
- โครงสร้างรองรับย่านจอดสับเปลี่ยนรถ
- โรงซ่อมบำรุงและศูนย์ควบคุมการเดินรถ
- สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์ ฯลฯ
- งานถนนและปรับปรุงพื้นที่เชื่อมต่อ

งานระบบราง และระบบไฟฟ้าเครื่องกล ประกอบด้วย

- ระบบรางรถไฟฟ้า/แนวราง (Track work/Alignment)
- ระบบอาณัติสัญญาณและระบบควบคุมการเดินรถ (Signaling & Train Control)
- ระบบโทรคมนาคม (Communication)
- ระบบจ่ายกำลังขับเคลื่อนด้วยพลังไฟฟ้า (Electrification)
- ระบบจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ (Automatic Fare Collection)
- ระบบชานชาลาประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Door)
- อุปกรณ์ซ่อมบำรุงรักษาในโรงซ่อมบำรุง (Depot and Workshop Equipment)
- ระบบการตรวจบัตรโดยสารและระบบขนถ่ายกระเป๋า (Check-in Facilities and Baggage Handling System)

งานจัดหาตู้รถโดยสารไฟฟ้า ประกอบด้วย

- รถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 16 ตู้ (Suvarnabhumi Airport Express)ระบบการตรวจบัตรโดยสารและระบบขนถ่ายกระเป๋า (Check-in Facilities and Baggage Handling System)
- รถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 15 ตู้ (Suvarnabhumi Airport City Line)

ภาพที่ 1.5 ตู้จำหน่ายตั๋วโดยสาร

การจำหน่ายตั๋วโดยสาร สถานีรถไฟฟ้า AIRPORT RAIL LINK ทุกสถานีจะมีตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ อย่างน้อย 2 ตู้ติดตั้งอยู่ จำนวนตู้จำหน่ายเหรียญในแต่ละสถานี ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารในสถานีรถไฟฟ้า AIRPORT RAIL LINK ออกแบบให้สามารถคำนวณค่าโดยสารทั้งแบบซื้อสำหรับโดยสาร1 คน จนถึง 5 คน โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้โดยสารสามารถใช้ได้ทั้งเหรียญ 1 บาท 5 บาท 10 บาท หรือธนบัตร ซื้อเหรียญโดยสารได้

ภาพที่ 1.6 ประตูทางเข้าชานชาลา

หากเป็นรถไฟสายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ CITY LINE ค่าโดยสารเริ่มต้นที่ประมาณ 15 บาท สูงสุด 45 บาท ส่วนรถไฟด่วนสายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือEXPRESS จะคิดค่าโดยสารในอัตราเดียวประมาณ 150 บาทตลอดเส้นทาง เมื่อจ่ายค่าโดยสารตามกำหนด เครื่องจะออกเหรียญโดยสารสำหรับผ่านประตู เพื่อเข้าสู่ชานชาลา และพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ตรงกับจำนวนเงินที่ได้รับและทอนเงินจริงซึ่งผู้โดยสารเลือกได้ว่าจะรับ หรือไม่รับใบเสร็จรับเงิน

ภาพที่ 1.7 เครื่องจำหน่ายบัตร

เครื่องนี้มีระบบทอนเงินและการออกใบเสร็จรับเงินอัตโนมัติส่วนวิธีการซื้อเหรียญทำได้ง่ายๆ เพียงเลือกสถานีปลายทาง เครื่องจะคำนวณค่าโดยสารตามระยะทาง

ภาพที่ 1.8 ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารจากตู้จำหน่ายบัตร

ภาพที่ 1.9 ผู้โดยสารนำบัตรโดยสารวางที่เครื่องอ่าน ณ ประตูทางเข้าชานชาลา

รถไฟฟ้า AIRPORT RAIL LINK มีบัตรโดยสารแบบเติมเงินเหมือนรถไฟฟ้าประเภทอื่นๆ เมื่อนำบัตรมาแตะที่เครื่องอ่านจะแสดงให้เห็นมูลค่าคงเหลือในบัตรและสามารถบอกรายละเอียด การใช้งานว่าใช้บัตรผ่านสถานีใดบ้าง รวมทั้งข้อมูลยังบอกจำนวนครั้งที่เติมเงินด้วยสำหรับบัตรเติมเงินที่เติมนี้ เติมได้ต่ำสุด 50 บาทและสูงสุด 1,000 บาท โดยเครื่องไม่มีระบบทอนเงินสำหรับการเติมเงินในบัตรโดยสาร ระบบที่ต้องทำงานร่วมกับการจำหน่ายเหรียญ โดยสารอัตโนมัติคือประตูทางเข้าชานชาลา เครื่องทำหน้าที่อ่านข้อมูลในเหรียญโดยสารหากข้อมูลถูกต้อง เครื่องจะเปิดประตูให้ผู้โดยสารเข้าไปในชานชาลาด้านในได้ สำหรับเครื่องกั้นประตู มีความสามารถจะให้ผู้โดยสารผ่านได้ 45 คนต่อนาที จำนวนประตูทางเข้าขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสารที่จะเข้ามาใช้บริการในสถานี และขนาดของสถานีด้วย

โดยเปิดการเดินรถช่วง Demonstration Run ในเดือนพฤษภาคม 2553 และเปิดให้บริการ รถแอร์พอทเรียวลิงค์และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง Airport Rail Link: ARL ครบทุกสถานี และเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในวันที่ 23 สิงหาคม 2553

2. ความสำคัญของปัญหา

จากจากการศึกษาวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจและหาอัตราผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (EIRR) ก่อนเริ่มดำเนินโครงการระบบรถไฟฟ้าแอร์พอทเรียวลิงค์ ได้มีการศึกษาปริมาณผู้โดยสาร ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ปริมาณผู้โดยสารสูงสุดต่อขบวนของรถไฟสาย City Line

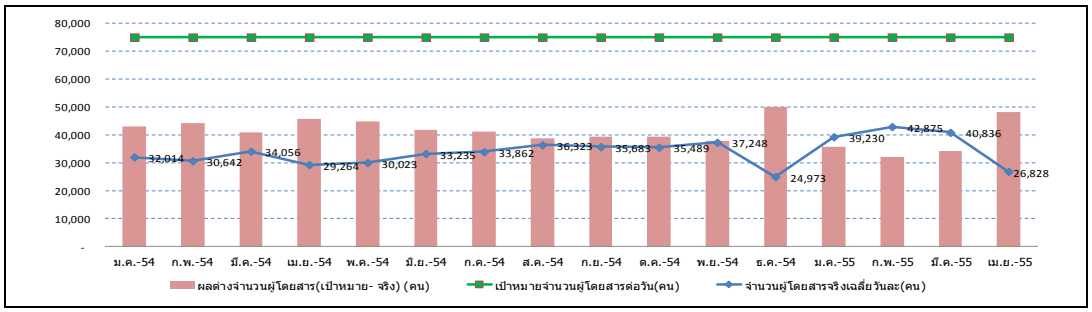
ปี พ.ศ.	ปริมาณผู้โดยสาร ต่อวัน (คน)	ปริมาณผู้โดยสาร* ต่อ ชม. ต่อ ทิศทาง (คน)	ความถี่ของ การเดินรถ (นาที)	เฉลี่ยผู้โดยสารต่อ ขบวน (คน)
2550	47,940	3,196	15	799
2555	74,910	4,994	15	1,249
2560	107,440	7,163	10	1,194
2565	137,260	9,151	10	1,525

หมายเหตุ : ปริมาณผู้โดยสารสูงสุดในชั่วโมงเร่งด่วนเท่ากับ 1/16 ของผู้โดยสารทั้งสิ้น

ที่มา: งานศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การรถไฟแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.1 พบว่า การประมาณการจำนวนผู้โดยสารสูงสุดต่อวันในปี 2555 เป็น 74,910 คน แต่ในปัจจุบัน มีผู้โดยสารสูงสุด เฉลี่ยวันละประมาณ 34,397 (ม.ค. 54 – เม.ย. 55 = 16,510,704 รวม 16 เดือน เฉลี่ยต่อเดือน = 1,031,919 คน เฉลี่ยต่อวัน = 34,397 คน)

ภาพที่ 1.10 แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนผู้โดยสารรายเดือนตั้งแต่ ม.ค. 54 – เม.ย. 55 เป้าหมายและผลต่างระหว่างเป้าหมายและจำนวนผู้โดยสาร



จะเห็นได้ว่าผู้โดยสารรถไฟฟ้า (Air port Rail Link) ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ 46 % องค์กรจึงควรศึกษาเพื่อหาแนวทางปรับปรุง รายได้ให้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนดไว้

การศึกษาความพึงพอใจเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มรายได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึการะดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อปรับปรุง (แนวทาง) การให้บริการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยแยกได้ดังนี้

1.1 เหตุผลของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL) ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยแยกได้ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความปลอดภัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะประหยัดเวลาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความทันสมัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่น ๆ แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยแยกได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ของการรถไฟฯ ในมุมมองทางด้านการจัดการทางวิศวกรรม เช่น การขนส่งผู้โดยสาร ทำเลที่ตั้งสถานีให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี การจัดการด้านความปลอดภัย และมุมมองด้าน ราคา การส่งเสริมการตลาด การให้บริการ เพื่อให้เป็นไปในทางที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจยิ่งขึ้นในการให้บริการ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการรถไฟฯ ที่มีการให้บริการเป็นมาตรฐานสากล

3. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีลักษณะการให้บริการที่มีรูปแบบเดียวกันหรือไกล้เคียงกัน เช่น การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS การให้บริการของรถไฟฟ้า MRT การให้บริการของ ขสมก. และการให้บริการของสายการบินต่าง ๆ

4. ทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอทเรียวลิงค์

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ จำนวน 1,031,919 คน (ม.ค. 54 – เม.ย. 55 = 16,510,704 รวม 16 เดือน เฉลี่ยต่อเดือน = 1,031,919 คน เฉลี่ยต่อวัน = 34,397 คน อ้างอิงจากสำนักงานโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย) โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มจากประชากรผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์

3. การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในเดือน พฤษภาคม 2555

1.6 นิยามศัพท์

รถแอร์พอทเรียวลิงค์ หมายถึง รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Airport Rail Link)

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่แสดงออกต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่ง โดยจะปรากฏออกมาในลักษณะพอใจอย่างยิ่ง พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อขอใช้บริการโดยสารรถไฟ

พนักงาน หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ณ สถานี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพ และลักษณะส่วนตัวบุคคล โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันของผู้ใช้บริการที่ได้ผ่านการรับรองอย่างถูกต้องของกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็น ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง (ปวส.) อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง การทำกิจกรรม การทำงาน การประกอบการที่ไม่เป็นโทษแก่สังคม และมีรายได้ตอบแทน โดยอาศัยแรงงาน ความรู้ ทักษะ อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการ แตกต่างกันไปประเภทหรือชนิดของงานที่บุคคลนั้นทำอยู่ หรือมีหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน เช่น เสมียน พนักงานบัญชี อาจารย์ ช่างซ่อมเครื่องยนต์ ช่างเขียนภาพ นักสถิติ เป็นต้น

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้จากการทำงานไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งของ เช่น เงินเดือน โบนัส เงินช่วยเหลือ เงินค่าคอมมิชชั่น อาหาร เสื้อผ้า ในแต่ละเดือน เป็นต้น

สถานี หมายถึง มีการจัดสถานที่ อุปกรณ์ พื้นที่ และทำเลที่ตั้งให้เหมาะสมกับบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอรับบริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ เป็นต้น

ขบวนรถ หมายถึง ความสะอาดภายในและภายนอกรถโดยสาร เก้าอี้ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง มีที่จอดรถสำหรับผู้โดยสาร/ลูกค้า มีการจัดระเบียบการจอดรถทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีร้านค้าบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม มีห้องสุขาสถานีเพียงพอ มีถังขยะที่ให้บริการเพียงพอ