

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่ามีพฤติกรรมอย่างไรในการให้/ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ รวมไปถึงการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในงานวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยทางถนน ด้านการจราจร และผู้บริหารรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านนโยบาย แนวทางการสร้างความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ได้รับกลับคืน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา
2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ
3. พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา
4. สภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 อายุ 20-22 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 คณะที่ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ระดับชั้นที่ศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ภูมิลำเนาต่างจังหวัด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 สถานที่พักในปัจจุบันเป็นหอพักเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	111	27.75
- หญิง	289	72.25
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.00
- 18-19 ปี	176	44.00
- 20-22 ปี	206	51.50
- มากกว่า 22 ปีขึ้นไป	10	2.50
3. คณะที่ศึกษา		
- ครุศาสตร์	36	9.00
- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	77	19.25
- โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	57	14.25
- วิทยาการจัดการ	107	26.75
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	60	15.00
- พยาบาลศาสตร์	12	3.00
- โรงเรียนการเรือน	51	12.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
4. ระดับชั้นที่ศึกษา		
- ชั้นปีที่ 1	158	39.50
- ชั้นปีที่ 2	161	40.25
- ชั้นปีที่ 3	49	12.25
- ชั้นปีที่ 4	31	7.75
- ชั้นปีที่ 5	1	0.25
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	130	32.50
- 5,001-10,000 บาท	212	53.00
- 10,001-15,000 บาท	57	14.25
- มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป	1	0.25
6. ภูมิลำเนา		
- กรุงเทพมหานคร	182	45.50
- ต่างจังหวัด	218	54.50
7. สถานที่พักในปัจจุบัน		
- หอพักในมหาวิทยาลัย	63	15.75
- หอพักเอกชน	172	43.00
- บ้านพักส่วนตัว	140	35.00
- บ้านพักญาติ พี่-น้อง	17	4.25
- อื่น ๆ	8	2.00
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 คน	125	31.25
- 4-6 คน	250	62.50
- มากกว่า 7 คน	25	6.25

2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในด้านความเร็วในการขับขี่เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดด้านพฤติกรรมการขับขี่ (ทั่วไป) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางด้านพฤติกรรมส่วนตัว ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะในภาพรวม และรายด้าน

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ความเร็วในการขับขี่	4.29	0.56	มากที่สุด	1
2. พฤติกรรมการขับขี่ (ทั่วไป)	3.48	0.62	มาก	2
3. พฤติกรรมส่วนตัว	2.95	0.78	ปานกลาง	3
รวม	3.45	0.54	มาก	

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านความรวดเร็วในการขับขี่ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีประเด็นการขับรถด้วยความเร็วสูงในที่ที่มีการจราจรพลุกพล่าน เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ การขับรถเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด และการใช้ความเร็วสูงในการขับขี่บ่อยครั้ง เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนประเด็นการเร่งความเร็ว เมื่อถึงทางร่วม ทางแยก ที่มีสัญญาณไฟจราจร เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านความเร็วในการขับขี่เป็น รายประเด็น

พฤติกรรมการให้บริการของ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. การใช้ความเร็วสูงในการขับขี่บ่อยครั้ง	4.29	0.83	มากที่สุด	3
2. การขับรถด้วยความเร็วสูงในที่ที่มีการจราจร พลุกพล่าน	4.35	0.80	มากที่สุด	1
3. การขับรถเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด	4.34	0.80	มากที่สุด	2
4. การเร่งความเร็ว เมื่อถึงทางร่วม ทางแยก ที่มีสัญญาณไฟจราจร	4.24	0.80	มากที่สุด	5
5. การเร่งความเร็วเพิ่มเติม เมื่อมีรถคันหลัง กำลังจะแซงรถ	4.26	0.84	มากที่สุด	4
รวม	4.29	0.56	มากที่สุด	

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านพฤติกรรม ในการขับขี่ (ทั่วไป) ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น คือ การหยุด หรือการแซงในระยะกระชั้นชิด เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ การขับรถโดยใช้ช่องไหล่ทาง ด้านซ้ายหรือขวา ขณะที่รถติด และการเปลี่ยนช่องจราจรบ่อยครั้งขณะขับขี่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนประเด็นการไม่หยุดรถให้คนข้ามถนนในบริเวณทางม้าลาย เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดัง ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านพฤติกรรมในการขับขี่ (ทั่วไป) เป็นรายประเด็น

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. การเปลี่ยนช่องจราจรบ่อยครั้งขณะขับขี่	4.28	0.81	มากที่สุด	3
2. การหยุด หรือการแซงในระยะกระชั้นชิด	4.30	0.83	มากที่สุด	1
3. การหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารนอกสถานที่	2.88	1.15	ปานกลาง	5
4. การไม่หยุดรถให้คนข้ามถนนในบริเวณทางม้าลาย	2.79	1.18	ปานกลาง	7
5. การขับรถจี้ท้าย หรือการใช้สัญญาณแตรบ่อยครั้ง	3.01	1.23	ปานกลาง	4
6. การขับรถโดยใช้ช่องไหล่ทางด้านซ้ายหรือขวา ขณะที่รถติด	4.29	0.79	มากที่สุด	2
7. การขับรถผิดกฎหมายหรือกฏจราจร	2.84	1.13	ปานกลาง	6
รวม	3.48	0.62	มาก	

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านพฤติกรรมขณะขับขี่ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในประเด็นมีอาการมีนเมามีกลืนแอลกอฮอล์ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การขับรถขณะมีอาการมึนเฉื่อย และการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรศัพท์ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นในระดับน้อยในประเด็นการไม่รู้เส้นทาง เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะด้านพฤติกรรมส่วนตัวเป็น รายประเด็น

พฤติกรรมการให้บริการของ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. การใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรศัพท์	2.91	1.18	ปานกลาง	3
2. การรับประทานอาหาร/ น้ำ	2.76	1.14	ปานกลาง	6
3. การขาดความพร้อมด้านร่างกาย มีอากาศ อ่อนเพลีย ง่วงนอน	2.61	1.13	ปานกลาง	8
4. มีอาการมึนเมา มีกลิ่นแอลกอฮอล์	4.23	0.83	มากที่สุด	1
5. การไม่คาดเข็มขัดนิรภัย/ไม่สวมหมวกกันน็อก	2.80	1.17	ปานกลาง	5
6. การขับรถขณะที่มีอารมณ์ฉุนเฉียว	3.02	1.21	ปานกลาง	2
7. การใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ	2.99	1.18	ปานกลาง	4
8. การไม่รู้เส้นทาง	2.52	1.14	น้อย	9
9. การศึกษาคะนอง ผาดโผน	2.72	1.20	ปานกลาง	7
รวม	2.95	0.78	ปานกลาง	

3. พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา

นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รถโดยสารสาธารณะประเภทรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) ที่มักใช้เดินทางเป็นประจำ จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 92.25 สาเหตุที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพราะไม่มีรถส่วนตัว จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในการเดินทางเพื่อไปศึกษาเล่าเรียน จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะคือใช้ทุกวัน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 มักใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.00-09.00 น.) มากที่สุด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ระยะเวลาานาน 11-20 นาที ที่ต้องรอรถโดยสารสาธารณะก่อนที่จะได้ขึ้นโดยสาร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางจนถึงที่หมายประมาณ 11-20 นาที และประมาณ 21-30 นาที จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ในระหว่างเดินทางไม่มีการเปลี่ยนถ่ายระหว่างการเดินทาง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 สำหรับในกรณีที่มีการเปลี่ยนถ่ายระหว่างการเดินทางสาเหตุสำคัญที่สุดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนยานพาหนะในระหว่าง

เดินทาง คือ ความรวดเร็ว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และรถโดยสารสาธารณะที่เลือกใช้
บริการเป็นประจำมีความปลอดภัยระดับปานกลาง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รายละเอียด
ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. รถโดยสารสาธารณะประเภทใด ที่มักใช้เดินทาง เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อแต่ไม่เกิน 3 ข้อ)		
- รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง	150	37.50
- รถโดยสารประจำทาง (รถเมล์)	369	92.25
- รถแท็กซี่	113	28.25
- รถตู้โดยสารร่วมบริการ	71	17.75
- อื่น ๆ	12	3.00
2. สาเหตุที่ท่านใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ		
- ไม่มีรถส่วนตัว	197	49.25
- สะดวกรวดเร็ว	82	20.50
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	114	28.50
- อื่น ๆ	7	1.75
3. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะใน การเดินทาง		
- ไปศึกษาเล่าเรียน	346	86.50
- ไปทำงาน	12	3.00
- ไปเที่ยว	4	1.00
- ไปห้างสรรพสินค้า	13	3.25
- ไปทำธุระส่วนตัว	11	2.75
- เดินทางกลับบ้าน	14	3.50
- อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
4. ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ		
- นาน ๆ ครั้ง	36	9.00
- 1-2 วันต่อสัปดาห์	40	10.00
- 3-4 วันต่อสัปดาห์	52	13.00
- 5-6 วันต่อสัปดาห์	87	21.75
- ใช้ทุกวัน	185	46.25
5. มักใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเดินทางในช่วงเวลาใดมากที่สุด		
- ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (06.00-09.00 น.)	270	67.50
- ช่วงสายถึงบ่าย (09.01-15.00 น.)	72	18.00
- ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น (15.01-19.00 น.)	49	12.25
- ช่วงค่ำและดึก (19.01-22.00 น.)	9	2.25
6. ระยะเวลาที่นานเท่าใด ที่ต้องรอรถโดยสารสาธารณะก่อนที่จะได้ขึ้นโดยสาร		
- ประมาณ 1-10 นาที	101	25.25
- ประมาณ 11-20 นาที	141	35.25
- ประมาณ 21-30 นาที	88	22.00
- ประมาณ 31-60 นาที	54	13.50
- ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป	16	4.00
7. ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางจนถึงที่หมาย		
- ประมาณ 1-10 นาที	39	9.75
- ประมาณ 11-20 นาที	101	25.25
- ประมาณ 21-30 นาที	101	25.25
- ประมาณ 31-60 นาที	88	22.00
- ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป	71	17.75

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
8. ในระหว่างเดินทางมีการเปลี่ยนถ่ายระหว่างการเดินทางหรือไม่		
- มี	156	39.00
- ไม่มี	244	61.00
9. สาเหตุสำคัญที่สุดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนยานพาหนะในระหว่างเดินทาง		
- ความสะดวก	36	9.00
- ความรวดเร็ว	42	10.50
- ถึงที่หมายใกล้ที่สุด	29	7.25
- ปริมาณผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก	8	2.00
- ไม่สามารถใช้รถโดยสารสาธารณะประเภทเดียวได้	33	8.25
- ประหยัดค่าเดินทาง	7	1.75
- อื่น ๆ	-	-
10. รถโดยสารสาธารณะที่เลือกใช้บริการเป็นประจำมีความปลอดภัยหรือไม่ ระดับใด		
- ปลอดภัยมาก	72	18.00
- ปลอดภัยปานกลาง	255	63.75
- ปลอดภัยน้อย	60	15.00
- ไม่ปลอดภัย	13	3.25

4. สภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีด้านสภาพรถ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านสภาพถนน รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของสภาพแวดล้อมในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวม และรายด้าน

สภาพแวดล้อมในการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. สภาพรถ	3.47	0.72	มาก	1
2. สภาพถนน	2.79	0.92	ปานกลาง	2
รวม	3.11	0.76	ปานกลาง	

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านสภาพรถในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 ประเด็น คือ รถอยู่ในสภาพเก่า ทрудโทรม เป็นอันดับที่หนึ่ง และบรรทุกผู้โดยสารเกินปริมาณที่กำหนด เป็นอันดับที่ 2 รองลงมานักศึกษามีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 5 ประเด็น โดยมีประเด็นเสียงดังจากเครื่องยนต์บนรถ เป็นอันดับที่ 3 ส่วนมีกลิ่นเหม็นอับ/กลิ่นน้ำมันเครื่องภายในรถ เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของสภาพแวดล้อมในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านสภาพรถเป็นรายประเด็น

สภาพแวดล้อมในการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะด้านสภาพรถ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. รถอยู่ในสภาพเก่า ทрудโทรม	4.24	0.85	มากที่สุด	1
2. สภาพเบาะนั่ง ยึดติดกับตัวรถไม่แข็งแรง	3.12	1.03	ปานกลาง	6
3. มีกลิ่นเหม็นอับ/กลิ่นน้ำมันเครื่องภายในรถ	3.09	1.05	ปานกลาง	7
4. ขาดความสะอาดภายในรถ	3.21	1.11	ปานกลาง	4
5. บรรทุกผู้โดยสารเกินปริมาณที่กำหนด	4.22	0.76	มากที่สุด	2
6. เสียงดังจากเครื่องยนต์บนรถ	3.27	1.13	ปานกลาง	3
7. ไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยไว้ในรถ (เข็มขัดนิรภัย หมวกกันน็อค ฯลฯ)	3.14	1.14	ปานกลาง	5
รวม	3.47	0.72	มาก	

พฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้านสภาพถนนในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยมีประเด็นผิวจราจรเป็นคลื่น/หลุม/บ่อ ขรุขระ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ถนนที่แคบ ไม่มีไหล่ทาง และมีน้ำขังบริเวณผิวทาง เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีกิ่งไม้ยื่นขวางทางจราจร เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และอันดับที่ของสภาพแวดล้อมในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านสภาพถนนเป็นรายประเด็น

สภาพแวดล้อมในการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะด้านสภาพถนน	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ผิวจราจรเป็นคลื่น/หลุม/บ่อ ขรุขระ	3.02	1.04	ปานกลาง	1
2. มีน้ำขังบริเวณผิวทาง	2.84	1.02	ปานกลาง	3
3. ไม่มีเครื่องหมายจราจร ป้ายจราจรบอกทาง/หรือไม่ชัดเจน	2.80	1.09	ปานกลาง	4
4. ถนนที่แคบ ไม่มีไหล่ทาง	2.86	1.11	ปานกลาง	2
5. ไม่มีเส้นแบ่งทิศทางจราจรบนพื้นถนน/หรือไม่ชัดเจน	2.74	1.07	ปานกลาง	6
6. ไม่มีไฟส่องสว่างบนถนน	2.76	1.08	ปานกลาง	5
7. มีฝนตก ถนนลื่น	2.73	1.06	ปานกลาง	7
8. มีกิ่งไม้ยื่นขวางทางจราจร	2.56	1.17	ปานกลาง	8
รวม	2.79	0.92	ปานกลาง	

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังนี้

Sex	หมายถึง	เพศ
Age	หมายถึง	อายุ
Beh-1	หมายถึง	พฤติกรรมการให้บริการในด้านความเร็วในการขับขี่
Beh-2	หมายถึง	พฤติกรรมการให้บริการในด้านพฤติกรรมในการขับขี่ทั่วไป
Beh-3	หมายถึง	พฤติกรรมการให้บริการในด้านพฤติกรรมส่วนตัว
Tran	หมายถึง	ประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ประจำ
Freq	หมายถึง	ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
Time	หมายถึง	ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเดินทาง
Env-1	หมายถึง	สภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้าน

สภาพรถ

Env-2 หมายถึง สภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะด้าน

สภาพถนน

Safe หมายถึง ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น

1. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีมาตรวัดเป็น Interval ขึ้นไป
2. ข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจะต้องสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

การแจกแจงแบบปกติ

เมื่อนำตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมาทดสอบโดยใช้การทดสอบ

Kolmogorov-Smirnov พบว่า ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามทุกตัวมีการแจกแจงปกติ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การทดสอบการแจกแจงของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig.	การแจกแจง
Sex	1.2974	0.0690	การแจกแจงปกติ
Age	1.2081	0.1080	การแจกแจงปกติ
Beh-1	1.1537	0.1395	การแจกแจงปกติ
Beh-2	1.2489	0.0884	การแจกแจงปกติ
Beh-3	1.2762	0.0770	การแจกแจงปกติ
Tran	1.3021	0.0673	การแจกแจงปกติ

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig.	การแจกแจง
Freq	1.3096	0.0648	การแจกแจงปกติ
Time	1.2797	0.0756	การแจกแจงปกติ
Env-1	1.3187	0.0617	การแจกแจงปกติ
Env-2	1.2661	0.0810	การแจกแจงปกติ
Safe	1.1765	0.1255	การแจกแจงปกติ

3. ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้งหมด และตัวแปรตามมาทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ Dubrin-Watson และหาค่า Tolerance และ VIF พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ และตัวแปรอิสระทั้ง 3 ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยมีค่า Dubrin-Watson = 1.997 ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.979-0.996 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.004-1.022 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ Dubrin-Watson Tolerance และ VIF ของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	Dubrin-Watson	Tolerance	VIF
Beh-1		.981	1.019
Beh-2		.979	1.022
Tran	1.997	.996	1.004

4. ข้อมูลจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้งหมดมาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	Sex	Age	Beh-1	Beh-2	Beh-3	Tran	Freq	Time	Env-1	Env-2
Sex	-	0.017	0.015	-0.063	0.027	0.057	-0.051	0.070	0.000	0.010
Age		-	-0.013	0.021	0.020	-0.041	0.019	-0.089	0.043	0.036
Beh-1			-	-0.134*	0.019	-0.019	0.077	-0.089	-0.014	-0.066
Beh-2				-	-0.094	-0.056	0.019	-0.074	0.024	0.041
Beh-3					-	-0.023	0.054	-0.043	0.036	0.022
Tran						-	0.105*	0.020	-0.067	-0.053
Freq							-	0.051	-0.017	-0.014
Time								-	-0.035	0.014
Env-1									-	0.035
Env-2										-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 และความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน

ผลการวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 และความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์

ความคลาดเคลื่อน	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	0.0885	1.3993	0.7494	0.2272	400
Residual	-0.8342	0.7935	0.0000	0.2811	400
Std. Predicted Value	-2.9091	2.8603	0.0000	1.0000	400
Std. Residual	-2.9563	2.8119	0.0000	0.9962	400

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นโดยใช้เทคนิค Stepwise พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ สามารถอธิบายความพลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ร้อยละ 39.51 (R-square = 0.3951) รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น

R	R-square	Adjusted R-square	Std. Error of the Estimate
0.6286	0.3951	0.3905	0.2822

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นโดยใช้เทคนิค Stepwise พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ สามารถอธิบายความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 86.2187$, $p = .0000$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสมการถดถอยเชิงเส้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
Regression	20.5957	3	6.8652	86.2187	0.0000
Residual	31.5318	396	0.0796		
Total	52.1274	399			

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นโดยใช้เทคนิค Stepwise ได้สมการ ดังนี้
 $Safe = 0.0034 + 0.4919(Tran) + 0.5324(Beh-1) + 0.4685(Beh-2)$
 หรือกล่าวได้ว่า ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต = $0.0034 + 0.4919$ (ประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ประจำ) + 0.5324 (พฤติกรรมการให้บริการในด้านความเร็วในการขับขี่) + 0.4685 (พฤติกรรมการให้บริการในด้านพฤติกรรมในการขับขี่ทั่วไป) รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

นั่นคือปัจจัยด้านประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ประจำ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการในด้านความเร็วในการขับขี่ของพนักงานขับรถ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการในด้านพฤติกรรมในการขับขี่ทั่วไปของพนักงานขับรถ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตารางที่ 4.16 สัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยเชิงเส้น

ลำดับที่	ตัวแปร	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
						Std. Error
1	ค่าคงที่	0.0034	0.0486	0.0694	.9447	
	Tran	0.4919	0.0497	9.8979	.0000	
2	Beh-1	0.5324	0.0511	10.4282	.0000	
3	Beh-2	0.4685	0.0496	9.4398	.0000	

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณไปสอบถามความคิดเห็นเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 5 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวนทั้งสิ้น 6 ราย รายละเอียดดังนี้

ก. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในงานวิจัย ได้แก่

1. ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก (สนภ.) กรมการขนส่งทางบก จำนวน 1 คน
2. ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งผู้โดยสาร (ผนส.) กรมการขนส่งทางบก จำนวน 1 คน
3. ผู้ดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยบริษัท พลังร่วม จำกัด “พลังร่วมรวมใจ แท็กซี่ดอนเมือง” จำนวน 1 คน
4. นายท่าพนักงานขับรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 2 คน

ข. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในงานวิจัย ได้แก่

1. นักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 2 คน
2. พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) จำนวน 1 คน
3. พนักงานขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จำนวน 1 คน
4. พนักงานขับรถแท็กซี่ จำนวน 1 คน
5. พนักงานขับรถตู้โดยสารร่วมบริการ จำนวน 1 คน

และจากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก สามารถวิเคราะห์ และสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

ก. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 5 ราย พบว่า ในส่วนของหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบการให้บริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ มีการกำหนดนโยบาย/แนวทางในการควบคุม บริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ดังนี้

นโยบาย/แนวทางในการควบคุม บริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1) กรรมการขนส่งทางบกในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความปลอดภัย และกำกับดูแลการขนส่งทางถนนมีการกำหนดแนวทาง/เป้าหมายการให้บริการประชาชนมีความปลอดภัยในการเดินทางทางถนน คือ

- การอบรมให้ความรู้/พัฒนาผู้ขับรถและบุคลากรด้านการขนส่งทางถนน ประเมินจากจำนวนผู้ผ่านการอบรมทดสอบและผู้ที่ได้รับการพัฒนา

- การพัฒนาความปลอดภัยของตัวรถ ประเมินจากจำนวนรถที่เข้ารับการตรวจสภาพ

- การควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย ประเมินจากจำนวนรถและผู้ขับรถที่ผ่านการตรวจสอบและจำนวนการกำกับดูแลสถานประกอบการเอกชนที่ได้รับอนุญาต/ได้รับการรับรอง

โดยมุ่งเน้นพัฒนาและควบคุมมาตรฐานการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางถนนเพื่อส่งเสริมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ใช้บริการ การพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารให้เป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อการขนส่งที่สะดวกและปลอดภัย และพัฒนาส่งเสริมผู้ประกอบการขนส่งให้มีการบริหารจัดการที่ดีมีมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งการใช้กลไกควบคุมและกำกับดูแลจากเครือข่ายหน่วยงานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศในการเข้มงวด กวดขัน ตรวจสอบ ให้มีการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีการกำกับดูแลการประกอบการขนส่งโดยตรวจติดตามการประกอบการขนส่งให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการฯ โดยเฉพาะการประกอบการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสารได้กำหนดให้ทุกเส้นทางต้องได้รับการตรวจติดตามอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยตรวจสอบในเรื่องต่าง ๆ เช่น เส้นทางเดินรถ จำนวนเที่ยว เวลาเดินรถ และอัตราค่าโดยสาร รวมถึงมีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน โทร. 1584 ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำหน้าที่จัดการ คนขับรถ กระเป๋าแล่มที่บริการไม่สุภาพ การขับรถเร็วหวาดเสียว ไม่รับผู้โดยสาร แต่ผู้โดยสารจะต้องจดรายละเอียด วันเวลาสถานที่ หมายเลขทะเบียนรถ ชื่อคนขับให้ละเอียดเพื่อเวลาที่ร้องเรียนแล้วเจ้าหน้าที่เรียกมาสอบสวนข้อมูลจะได้ครบถ้วน โดยจะมีบทลงโทษเริ่มจากการเปรียบเทียบปรับในอัตราขั้นต่ำคือ 5,000 บาท และผู้ให้สัมปทานปรับอีก 5,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 40,000 บาท และหากกระทำความผิดเป็นครั้งที่ 2 จะเพิ่มโทษจนถึงขั้นพักใช้ใบอนุญาตขับรถ และเพิกถอนรถคันที่

กระทำความผิดออกจากการเดินทางที่ได้รับอนุญาตทันที พร้อมทั้งติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และมีการกำหนดสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนหรือฟ้องร้องเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น
2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายจากการประกันภัยโดยไม่มี การประวิงเวลา หรือบังคับให้ประนีประนอมยอมความ
3. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายทั้งทางร่างกาย ออนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และสิทธิอื่น ๆ ที่ถูกละเมิด
4. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการชดใช้ความเสียหายด้วยหลักแห่ง พุทธิกรรมและความร้ายแรงแห่งละเมิด
5. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนและของผู้อื่น
6. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการรถโดยสาร
7. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากรถโดยสารและผู้ให้บริการที่มี คุณภาพมาตรฐาน
8. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ เกี่ยวกับบริการรถโดยสาร รวมทั้งความคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัย ที่ถูกต้องเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ
9. ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในด้านสัญญา และราคา ค่าบริการ
10. ผู้ใช้บริการมีอิสระในการเลือกใช้บริการรถโดยสารด้วยความสมัครใจ และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

นอกจากนี้ยังมีการตรวจความพร้อมตามมาตรฐานความปลอดภัย (Checklist) ปกติตามภารกิจของกรมการขนส่งทางบกซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตลอดปี รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์มาตรการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการและพนักงานขับรถ อาทิ พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตขับรถที่ถูกต้อง ไร้สารเสพติด และแอลกอฮอล์ต้องเป็นศูนย์ ชั่วโมงการขับรถไม่เกินที่กฎหมายกำหนด สภาพตัวรถทั้งภายนอกและภายใน รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องครบถ้วนและมีความปลอดภัยสูงสุด เช่น ระบบเบรก ยาง ล้อ เข็มขัดนิรภัย ประตูรถ ถึงดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น แนวทางการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม กำกับตรวจสอบการนำรถตู้เข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารหรือจุดจอด ซึ่งจะดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี หากพบพนักงานขับรถมีสภาพไม่พร้อมหรือมีความผิด จะดำเนินการลงโทษขั้นสูงสุด ทั้งปรับ พักใช้

หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ และผู้ประกอบการต้องเปลี่ยนพนักงานขับรถทันที หากกรณีโดยสารมีสภาพไม่พร้อมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ จะสั่งห้ามใช้รถและต้องนำไปแก้ไขข้อบกพร่องทันที รวมทั้งผู้ประกอบการจะต้องหารถแทนไม่ให้ผู้โดยสารตกค้างเพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อในการเดินทางของประชาชน

2) แนวทางการดำเนินการด้านความปลอดภัยขององค์กรธุรกิจของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ “การให้บริการแท็กซี่” เป็นหนึ่งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั่วไปผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในฐานะองค์กรธุรกิจ ได้รับมอบอำนาจจากรัฐเพื่อจัดให้มีการบริการสาธารณะด้านการขนส่ง มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการขนส่งสาธารณะย่อมมีหน้าที่ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับการปฏิบัติและเยียวยาความเสียหาย ภายใต้การควบคุมของรัฐ โดยเท่าเทียมกัน และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับความปลอดภัยในการขับรถมีการกำหนดบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนให้กับคนขับรถโดย

มีการกำหนดหลักปฏิบัติและจรรยาบรรณคนขับ เพื่อให้คนขับทุกคน ได้ใช้เป็นหลักและแนวทางไว้ยึดถือปฏิบัติ โดยคนขับต้องรับทราบและทำความเข้าใจข้อบังคับทางกฎหมาย กฎระเบียบด้านความปลอดภัย หลักความมั่นคง และมาตรฐานในการให้บริการอย่างถ่องแท้ โดยต้อง 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และข้อแนะนำทั้งหมด 2) การให้บริการอย่างมีอาชีพ และมีคุณภาพ 3) การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 4) อบรมและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และประเด็นสำคัญ คือ รถต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและปลอดภัยเมื่ออยู่บนถนน

อย่างไรก็ตามกฎหมายและมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่อาจป้องกันปัญหาอันเกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ได้เพียงพอ เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ยังขาดคุณภาพและมาตรฐานในการควบคุม รวมทั้งการออกใบอนุญาตจึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานดังกล่าว เช่น ปัญหาแท็กซี่ไม่รับผู้โดยสาร, มารยาทแย, ขับขี่ไม่ปลอดภัย, และหนักสุดคือทำตัวเยี่ยงโจร เป็นปัญหาที่สะสมมานาน ผ่านมานานหลายปีก็ไม่มีหน่วยงานใดสามารถจัดการได้ นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้ปรับค่าโดยสารขึ้นมาอีกประมาณร้อยละ 8 ซึ่งคาดกันว่าเมื่อได้ปรับอัตราค่าบริการแล้วจะช่วยให้การบริการผู้โดยสารดีขึ้นตามมา เพื่อเพิ่มมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีคุณภาพประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทางสมาคมวิชาชีพผู้ขับรถแท็กซี่แห่งราชอาณาจักรไทยจึงเห็นว่าควรมีองค์กรที่เข้ามากำกับดูแลภารกิจนี้ อย่างจริงจัง เพื่อกำหนดมาตรฐานและสร้างคนขับแท็กซี่ให้มีคุณภาพ ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่มีความภาคภูมิใจในอาชีพนี้ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการรถสาธารณะ เมื่อผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีความมั่นใจในมาตรฐาน และ ความปลอดภัยแล้ว ก็จะมีหันมาใช้บริการรถสาธารณะมากยิ่งขึ้น ทำให้การใช้รถยนต์ส่วนบุคคลลดน้อยลง การจราจรในเมืองใหญ่คล่องตัวตามมา

ปัจจุบันมีการให้บริการรูปแบบแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ด้วยโทรศัพท์มือถือ และใช้โมเดลใหม่แบบศูนย์สั่งการ อย่างเช่น บริษัทเรียกรถแท็กซี่ ด้วยโทรศัพท์มือถือถึงแม้บริษัทจ่ายเงินส่วนแบ่งให้คนขับ องค์กรเห็นว่าเป็นแค่ทางเลือก และเป็นแค่ทางออกระยะสั้น เงินรายได้เหล่านั้นไม่นำมาพัฒนาคุณภาพคนขับแท็กซี่โดยรวมเพราะเป็น แอปพลิเคชันต่างชาติ การกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์และลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบด้วยตัวเอง จึงจะทำให้การบริการผู้โดยสารมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

3) นโยบาย/แนวทางการดำเนินการด้านความปลอดภัยขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการขนส่งประชาชนด้วยรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการส่งเสริมให้องค์กรแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) คือ ให้ถือเป็นภาระหน้าที่หนึ่งที่ต้องสำคัญในการจัดกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินกิจกรรมต้องสนับสนุนให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในภายนอกองค์กรควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน มีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับที่มีความเข้มงวดแต่ปัญหา คือ เมื่อผู้ขับรถ หรือกระเป๋ารถออกไปปฏิบัติงาน ทางเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถเข้าไปดูแลมารยาทต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ได้มีการจัดอบรมทำความเข้าใจเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการมาโดยตลอด เพื่อลดปัญหาเหล่านี้ เพราะในปัจจุบัน ขสมก. จะให้บริการรถเมล์โดยสาร ทั้งในส่วนของรถร้อน ขสมก. และรถปรับอากาศ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 2,800 คัน และยังมีรถร่วมโดยสารอีกกว่า 4,000 คัน ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ อีกช่องทางหนึ่งที่เพิ่มเติมการให้บริการ คือ การเดินทางด้วยรถตู้โดยสารสาธารณะ ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีความนิยมและเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เนื่องจากข้อดีของรถตู้ คือ เข้าถึงหน้าบ้านและสถานที่ที่จะไปได้รวดเร็ว โดยขณะนี้มียอดรถตู้โดยสารสาธารณะที่วิ่งให้บริการด้วยการรับสัมปทานเดินรถจาก ขสมก. รวมกว่า 5,000 คัน 120 เส้นทาง อย่างไรก็ตาม รถตู้โดยสารสาธารณะที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่วิ่งให้บริการมากขึ้น ทั้งแย่งคนกัน ขับเร็ว ขับรถประมาท หวาดเสียว รวมถึงเก็บค่าโดยสารเกินจากอัตรากฎหมายกำหนด

มีการจัดโครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะ โดยรถโดยสารประจำ เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทาง สร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการและเพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ มีโครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีขับขี่ปลอดภัย เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงการสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สินจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง และเพื่อให้จำนวนอุบัติเหตุลดลงมากที่สุด โดยมีตัวชี้วัดคือ จำนวนเรื่องร้องเรียนและอุบัติเหตุ รวมถึงมีโครงการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรี นอกจากนี้ ยังสายด่วน 1490 ของ บขส. เพื่อให้ประชาชนได้ร้องเรียน ซึ่งจากที่เปิดศูนย์ร้องเรียนและคุ้มครองผู้โดยสารมาพบว่าช่องทางดังกล่าว ทำให้การควบคุมรถโดยสารนอกกรอบทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แม้ว่ามาตรการสายด่วนที่เปิดให้ประชาชนร้องเรียนเข้ามานั้น อาจจะยังไม่สามารถล้อมคอกพนักงานขับรถที่ขับรถเร็ว ไม่มีมารยาทในขณะบริการ หรือการเก็บค่าโดยสารเกิน ให้อยู่ในกรอบและระเบียบได้ 100% แต่ก็ถือว่า ดีกว่า ไม่ได้ทำอะไรเลย

ปัจจุบันมีการกำหนดให้รถโดยสารทุกประเภท ทุกคันต้องติดตั้ง GPS Tracking และติดตามรถโดยสารสาธารณะทุกคันผ่านศูนย์บริหารจัดการเดินรถด้วยระบบ GPS ของกรมการขนส่งทางบก แต่ในส่วนของผู้ประกอบการเอกชนนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการบังคับให้ติดตั้งระบบจีพีเอสได้ทั้งหมด ดังนั้น จึงแก้ปัญหาโดยให้กองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน หรือ กปถ. ออกค่าใช้จ่ายการติดตั้ง และเชื่อมสัญญาณดาวเทียมกับรถโดยสารสาธารณะทุกคันใน 5 ปีแรก จากนั้นหน่วยงานที่ดูแลและผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบเอง

ความคิดเห็นโดยสรุปเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของผู้โดยสาร

(1) ความเร็วในการขับขี่

การใช้ความเร็วสูงในการขับขี่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโอกาสการเกิดอุบัติเหตุและความรุนแรงที่เกิดขึ้น การขับรถเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด เป็นสาเหตุหลักอันดับต้นของอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยมีการกำหนด ความเร็วจำกัดตาม พรบ. จราจรทางบก พ.ศ. 2522 ว่า รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ไม่เกิน 90 กม./ชม. นอกเขตเทศบาล และไม่เกิน 80 กม./ชม. ในเขตเทศบาล กทม. และเมืองพัทยา สำหรับรถบรรทุกและรถโดยสารไม่เกิน 80 กม./ชม. นอกเขตเทศบาล และไม่เกิน 60 กม./ชม. ในเขตเทศบาล กทม. และเมืองพัทยา แม้ว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จะเริ่มมีการใช้อุปกรณ์ตรวจจับความเร็วและส่งหลักฐานภาพถ่ายไปยังเจ้าของรถยนต์ที่กระทำผิด แต่เท่าที่การจัดหาอุปกรณ์ตรวจจับความเร็วแบบภาพถ่ายให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการพัฒนาแนวทางการตั้งจุดตรวจจับความเร็วให้มีขีดความสามารถและประสิทธิภาพ ยังเป็นเรื่องที่ทำหายและเป็นปัญหาในทางปฏิบัติอยู่เสมอ

สำหรับมาตรการเฉพาะสำหรับกลุ่มรถตู้โดยสารสาธารณะโดยการติดตั้งติดแถบตรวจบันทึกความเร็ว (RFID) เพื่อตรวจจับความเร็วของรถ ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2555 เป็นต้นมา ยังมีข้อจำกัดในเรื่องเส้นทางและระยะทางที่ครอบคลุม รวมถึงประสิทธิภาพของการควบคุมความเร็ว ในขณะที่มาตรการเฉพาะสำหรับรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ปัจจุบันเริ่มมีการนำระบบ GPS Tracking มาติดตั้งกับรถโดยสาร บขส. และ รถร่วม บขส. ตั้งแต่ต้นปี 2556 รวมถึงการขยายผลไปถึงรถบรรทุกวัดถ่วงอันตรายและรถลากจูงที่จดทะเบียน

ใหม่ แต่ยังเป็นสิ่งที่ควรติดตามอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการพัฒนาศูนย์ข้อมูลติดตามและสั่งการ เพื่อให้การควบคุมความเร็วด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

(2) พฤติกรรมขณะขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ

ในปัจจุบันพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมักมีพฤติกรรมการขับรถตัดหน้านั้นไม่ว่าจะกับรถเล็กหรือรถใหญ่ โดยเฉพาะผู้ใช้รถมอเตอร์ไซค์แม้รถจะเล็กแต่การตัดหน้า อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ และอีกหนึ่งยานพาหนะที่มักขับรถตัดหน้า คือ รถโดยสารสาธารณะ (รถเมล์) ถึงแม้จะเป็นรถที่ให้บริการของสาธารณะชน มักนิยมความรวดเร็วทันใจ ทันเวลา ขับเร็ว ฉวัดเฉวียน การขับรถโดยใช้ช่องไหล่ทางด้านซ้ายหรือขวาขณะที่รถติด การขับรถตามกระชั้นชิดที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ หากขับรถเร็วต้องเพิ่มระยะห่างจากรถคันหน้าให้มากขึ้น โดยระยะห่างที่ปลอดภัยควรอยู่ในสัดส่วนที่คิดเป็นร้อยละ 70 ของความเร็วในการขับรถ จะทำให้มีระยะในการหยุดรถได้อย่างปลอดภัย การเมาสุรา ตามนโยบายของภาครัฐ มีข้อกำหนดไม่อนุญาตให้ผู้ขับรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ ที่มีระดับแอลกอฮอล์เกิน 50 มิลลิกรัม ขับรถบนถนน ซึ่งมีโทษทั้งจำทั้งปรับ คุมประพฤติ พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ แล้วแต่ระดับความผิด

(3) สภาพรถ สภาพถนน

สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ มีผลต่อความปลอดภัย ได้แก่ สภาพของรถ สภาพถนน และดินฟ้าอากาศ

สาเหตุจากสภาพของรถ

1. ยางระเบิดหรือยางแตก ทำให้รถเสียการทรงตัว พลิกคว่ำได้ง่าย โดยเฉพาะรถที่กำลังแล่นด้วยความเร็วสูง และถนนลื่น
2. เบรกแตก เบรกลื่น ทำให้รถไม่สามารถหยุดหรือชะลอความเร็วลงได้ตามความต้องการ
3. เพลาหลุดหรือเพลาขาด ทำให้รถหมดกำลังในการขับเคลื่อน รถจะไม่แล่น แม้ว่าจะเหยียบคันเร่งอย่างไรก็ตาม ทำให้ยากแก่การควบคุมความเร็ว และง่ายต่อการเกิดอุบัติเหตุ
4. คันส่งหลุด ทำให้พวงมาลัยใช้การไม่ได้ ไม่สามารถควบคุมรถได้
5. อุปกรณ์ประจำรถชำรุดหรือขัดข้อง เช่น ไม่มีไฟหน้า-หลัง ไฟใหญ่ มีข้างเดียว หรือไม่มีเลย ไฟเลี้ยวชำรุด ไม่ได้ซ่อมแซมหรือแก้ไข พวงมาลัยสันขณะขับ เป็นต้น
6. การเปลี่ยนแปลงสภาพรถ เช่น การเพิ่มแรงเครื่อง ทำให้ผู้ขับขี่เกิดความคะนองและขับรถเร็ว การแปลงสภาพรถตามความพอใจ โดยไม่คำนึงถึงสภาพรถที่ได้รับการออกแบบมา

สาเหตุจากบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ สภาพถนนและสภาพแสงสว่าง

1. บริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ ได้แก่ ทางแยก ทางโค้ง ทางตรง ทางเบี่ยง สะพาน วงเวียน ทางตัดทางรถไฟ ทางลาดชัน/เนินเขา ทางเข้าออกทางด่วน ทางเชื่อมโยงทางแยก ทางเชื่อมอาคารที่พักอาศัย ฯลฯ ซึ่งบริเวณที่มักเกิดเหตุบ่อยที่สุด คือ ทางตรง โดยสภาพเส้นที่ตีเรียบ มักทำให้ผู้ขับขี่ขาดความระมัดระวังและขับรถด้วยความเร็วสูง นอกจากนี้จะพบว่าถนน 3 ช่องทางจะเกิดอุบัติเหตุมากกว่าถนน 2 ช่องทาง และถนน 4 ช่องทาง และถนนสี่แยกจะอันตรายกว่าสามแยก
2. สภาพถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ มีโคลนตม มีเครื่องกีดขวางมาก ๆ หรือถนนที่แคบ ถนนที่ลื่น มีส่วนทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้
3. สภาพแสงสว่างบนถนน เช่น แสงสว่างที่ส่องจากรถคันที่สวนมา โดยการเปิดไฟสูงและมีความสว่างสูง ทำให้ตามัวมองไม่ชัดเจน หรือไม่มีไฟส่องสัญญาณทางแยก บนท้องถนนมืดไม่มีไฟฟ้า ไม่มีแสงสว่าง ทำให้มองไม่เห็นทาง หรือมองไกลไม่ได้ ย่อมเป็นอันตรายต่อการขับรถ อย่างไรก็ตามแสงสว่างในเวลากลางวัน หรือความสว่างของ ถนนก็มักทำให้เกิดอุบัติเหตุสูงกว่าเวลากลางคืน แต่ความรุนแรงจะเกิดในเวลากลางคืนมากกว่า

สาเหตุจากดินฟ้าอากาศ

1. ฝนตกหนัก น้ำท่วม ทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นหล่มโคลน ถนนลื่น ทำให้รถตกถนน พลิกคว่ำ
2. การเกิดพายุหรือหมอกกลางจัด ทำให้มีควันปกคลุมมองไม่เห็นทาง เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
3. พายุหิมะ ในต่างประเทศอาจมีพายุหิมะ ทำให้ถนนลื่นมองไม่เห็นทาง
4. สภาพดินฟ้าอากาศที่ดี อุบัติเหตุมักเกิดจากสภาพดินฟ้าอากาศที่ตีเสมอ ทั้งนี้เพราะผู้ขับขี่ขับรถด้วยความเร็วสูง และขาดความระมัดระวังอันตราย

ข. ในส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ อาทิ นักศึกษาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และพฤติกรรมกรใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษาในเชิงลึก จำนวนทั้งสิ้น 6 ราย ได้แก่ 1) นักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 2 คน 2) พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) จำนวน 1 คน 3) พนักงานขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จำนวน 1 คน 4) พนักงานขับรถแท็กซี่ จำนวน 1 คน และ 5) พนักงานขับรถตู้โดยสารร่วมบริการ จำนวน 1 คน พบว่า

- ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่มักนิยมใช้รถโดยสารสาธารณะ เนื่องจากเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีรถวิ่งตลอดเวลาไม่ขาดตอน จึงทำให้การมองในเรื่องความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญอันดับรองลงมา เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้มีส่วนตัว จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้บริการของรถโดยสารสาธารณะ ถึงแม้ว่าสภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะยังคงอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงก็ตาม อาทิเช่น ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้าวันจันทร์ ตั้งแต่เวลา 7.00-8.00 น. รถโดยสารสาธารณะมักจะมีไม่เพียงพอ ต้องเข้ารอคิวเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับช่วงเวลาเลิกงาน 16.00-19.00 น. รวมถึงความปลอดภัยที่คนขับมักจะขับรถเร็ว ปาดหน้า แชนง มีวินัยในการขับขี่น้อย เพราะต้องการทำเวลา

โดยผู้บริภกรมองว่าตนเองสามารถเลือกประเภทของรถโดยสารได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ และความเร่งด่วนของตน โดยถ้าตนเองสามารถใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในช่วงเวลาที่ปลอดภัย การเลือกใช้บริการโดยดูจากสภาพของรถโดยสารสาธารณะก่อนการเลือกใช้ การเลือกลักษณะ บุคลิกภาพของคนขับก่อนการใช้บริการ รวมถึงความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ การเตรียมเวลาที่เหมาะสมในการเดินทางก่อนถึงที่หมายในการใช้บริการ และการการเปลี่ยนยานพาหนะในขณะที่เดินทาง การเกิดอุบัติเหตุต่างๆก็น่าจะน้อยลงได้ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเอง

- พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมองว่า ในด้านความปลอดภัยในการให้บริการนั้น พนักงานขับรถจะต้องพักผ่อนให้เพียงพอและมีความพร้อมอยู่เสมอในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานขับรถจะต้องรู้จักและเคารพเครื่องหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด ไม่ขับรถขณะที่อยู่ภายใต้ฤทธิ์ของแอลกอฮอล์ยาเสพติด หรือสารเสพติดอื่น ๆ รวมถึงยาต่าง ๆ ที่จะมีผลทำลายความสามารถในการขับอย่างปลอดภัย ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับรถที่ขับเป็นอย่างดี คอยหมั่นตรวจสอบสภาพรถ คอยตรวจเช็คความพร้อมข้อบกพร่องตรงส่วนไหนรีเปลา นอกจากนี้ยังจำเป็นที่จะต้องรู้เส้นทางที่จะไป เนื่องจากทางแต่ละสายก็จะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่างๆและภูมิประเทศของสถานที่ที่จะขับไป ดังนั้นจึงควรศึกษาเส้นทางต่าง ๆ ก่อนที่จะเดินทางไปยังสถานที่นั้น

การขับรถให้ปลอดภัยก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญในการขับรดด้วยเช่นกัน เนื่องจากการขับรดก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ต้อง รู้จักวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยฉับพลัน เช่น ถ้าขับมาด้วยความเร็วแล้วมีสุนัขวิ่งผ่านตัดหน้า จะต้องตัดสินใจทันทีว่าจะหักหลบหรือชนกับสุนัขตัวนั้น เป็นต้น และที่สำคัญมารยาทในการขับรดเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีผู้ขับขี่ทุกคนต้องมีการใช้รถใช้ถนนผู้ขับขี่ควรแสดงความอะลุ่มอะล่วย เห็นใจและให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการแสดงมารยาทหรือสีหน้าที่ไม่สมควรออกมา

ด้านอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด รถแท็กซี่หรือรถโดยสารที่ไม่มีเข็มขัดนิรภัย หรืออุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยบกพร่องชำรุด ในกรณีที่จำเป็นต้องให้บริการ พนักงานขับรถก็จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการ นั่งด้านอื่นแทนเพื่อป้องกันความปลอดภัย แต่ในส่วนของรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง บางครั้งยังขาดความพร้อมเกี่ยวกับหมวกกันน็อคให้กับผู้โดยสาร ประกอบกับในระยะทางสั้น ๆ ผู้โดยสารก็ไม่อยากใส่หมวกกันน็อคที่ได้จัดเตรียมไว้ให้จากพนักงานขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

- ปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ยังคงเกิดจากพฤติกรรม การขับขี่เร็ว-ประมาท ของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ การขับขี่ไม่สุภาพ เช่น ขับปาดหน้าในระยะกระชั้นชิด ทำให้เกิดความรู้สึกเสี่ยงต่อการใช้บริการ คนขับรถไม่คาดเข็มขัดนิรภัย คนขับใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ (Hand Free) การขับลงเลนซ้ายเพื่อแซงจากทางด้านซ้ายทำความเร็ว โดยผู้บริการจะมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยมากหากคนขับรถมีพฤติกรรมขับรถที่มีความเสี่ยง

ผู้บริการรถโดยสารสาธารณะและพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมีความต้องการให้รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จริ่งใจในการแก้ปัญหา ใช้อำนาจที่มีในการตรวจสอบติดตามผล เข้ามามีส่วนช่วยเหลือในการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสมในการให้บริการ/ใช้บริการ เพื่อปกป้องคุ้มครองประชาชนให้ปลอดภัย เมื่อรถโดยสารสาธารณะเป็นพาหนะที่ปลอดภัย ทุกฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (win-win) กล่าวคือ ผู้ประกอบการมีรายได้ ประชาชนได้รับความสะดวก ปลอดภัย ซึ่งส่งผลไปถึงการลดจำนวนอุบัติเหตุ และการสูญเสียชีวิตบนท้องถนนได้อีกด้วย ตลอดจนการเยียวยาความเสียหายในลักษณะต่าง ๆ ในมิติของรัฐในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจ หรือเป็นผู้มอบหมายให้เอกชนหรือองค์กร ธุรกิจใช้อำนาจในนามของตน จะต้องมีการควบคุม ทั้งกฎหมาย นโยบาย เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ภายใต้การให้บริการขนส่งสาธารณะนี้ได้รับการปกป้องคุ้มครอง ต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน หรือเสรีภาพของบุคคลขณะที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ