



## การพัฒนารูปแบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ ในการเดินทางเข้ารับบริการด้านสุขภาพ ย่านชุมชนเมือง จังหวัดปัตตานี

โดย: อ้อมใจ วงษ์มณฑาทา

สำนักงานสถิติแห่งชาติคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.9 ของประชากรทั้งประเทศ (กรมสุขภาพจิต, 2566) การเตรียมความพร้อมของสังคมในการรองรับกับการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น ระบบสาธารณสุข ระบบประกันสุขภาพได้มีการเตรียมพร้อมก่อนใคร แต่สิ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้ที่จะทำให้อุณหภูมิชีวิตดีขึ้น คือการเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย ตอบสนองต่อความต้องการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวันของคนทุกเพศ ทุกวัยด้วยความเสมอภาค ผู้สูงอายุบางส่วนต้องพึ่งพาตนเอง โดยการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อทำกิจวัตรประจำวัน แต่ผู้สูงอายุต้องประสบกับความยากลำบากในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และเป็นอุปสรรคต่อผู้สูงอายุในการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาล บริการ

ด้านสุขภาพอื่น ๆ ตลอดจนถึงไม่มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะการศึกษารูปแบบในการเดินทางของผู้สูงอายุสำหรับประเทศไทยจึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน

ปัจจุบันอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี มีผู้สูงอายุร้อยละ 12.87 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2567) แบ่งเป็นผู้สูงอายุติดสังคม 58,988 คน ติดบ้าน 1,461 คน ติดเตียง 401 คน พื้นที่ที่มีประชากรผู้สูงอายุหนาแน่นมากที่สุดในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีได้แก่ ชุมชนในเขตรับผิดชอบสาธารณสุขสุขภาพก่น้ำ 2,560 คน ซึ่งพบปัญหาด้านสุขภาพที่จำเป็นต้องเดินทางมาพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพและรับคำแนะนำ เช่น การมองเห็น การกลืนปัสสาวะ การได้ยิน ความคิดความทรงจำ การเคลื่อนไหว (โรงพยาบาลปัตตานี จังหวัดปัตตานี, 2567) สภาพปัญหาการเดินทางของ

ผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และส่วนน้อยเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะ การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลมีข้อจำกัดด้านรายได้ของผู้สูงอายุ บุคคลที่จะพาไป หรือลูกหลานไม่มีความพร้อม หากขับออกไปด้วยตัวเองก็เกิดข้อจำกัดด้านที่จอดรถของโรงพยาบาลปัตตานีที่ไม่สามารถนำรถเข้าไปจอดในโรงพยาบาลได้ ทำให้ต้องเดินเท้าในระยะทางที่ไกล ส่งผลเสียต่อสุขภาพผู้สูงอายุบางกลุ่ม เช่น กระดูกและข้อ เป็นต้น การเดินทางบริการขนส่งสาธารณะมีทางเลือกน้อย เช่น รถโดยสารตุ๊ก ๆ รถจักรยานยนต์รับจ้าง ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวก ขาดความปลอดภัยในการเดินทาง เห็นได้ชัดว่าระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุจังหวัดปัตตานีขาดรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสม จึงต้องทำการศึกษากำหนดรูปแบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในการเดินทางเข้ารับบริการด้านสุขภาพ ย่านชุมชนเมือง จังหวัดปัตตานี เพื่อนำเสนอหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลการเดินทางในตัวเมืองปัตตานี จะมีสถานที่สำคัญหลายแห่ง เช่น โรงพยาบาลปัตตานี โรงพยาบาลสิโรตส ตลาดเทศบาลเมืองปัตตานี ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน วัด มัสยิด โบสถ์ หรือสถานที่ทางราชการ เป็นต้น ซึ่งในทุก ๆ วันผู้คนจะสัญจรเข้าออกในตัวเมืองปัตตานีจำนวนมาก ทั้งนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดต่างอำเภอ ต่างประเทศ และผู้คนที่อาศัยอยู่ในตัวจังหวัดเอง ในแต่ละวันมีการสัญจรบนท้องถนนในตัวเมืองตลอดเวลา โดยเฉพาะในช่วงเวลาเช้าและเวลาเย็น เพราะต้องเดินทางเข้ามาทำงาน ส่งบุตรหลานมาโรงเรียน มาตลาด ห้างสรรพสินค้า ส่งผลให้การจราจรในตัวเมืองปัตตานีมีการจราจรที่หนาแน่น เนื่องจากผู้คนเดินทางเข้ามาในตัวเมืองปัตตานีจะใช้รถยนต์

และรถจักรยานยนต์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในตัวเมืองปัตตานีนั้นการจราจรจะเป็นรูปแบบการเดินรถ One way คือ เป็นรูปแบบการเดินรถทางเดียวเป็นส่วนใหญ่ การเดินทางของผู้คนส่วนใหญ่ที่เดินทางในตัวเมืองปัตตานีจะเชื่อมต่อกับถนนสายหลัก คือถนนที่เชื่อมโยงกับทางหลวงแผ่นดิน ได้แก่ ถนนสามัคคี ข. ถนนเดชา ถนนพิพิธ ถนนปากน้ำ และถนนสายรอง คือถนนที่เชื่อมระหว่างสายหลักและทางสายย่อย ได้แก่ ถนนเจริญประดิษฐ์ ถนนมะกรูด ถนนสามัคคี ก. ถนนสฤษดี ถนนโรงอ่าง ถนนเกษมสุข ถนนสะพานรั้ง ถนนสายบุรี ถนนนรินทรราช ถนนกะลาพอ ถนนกะลาพอ ซอย 3 ถนนสันติสุข ถนนยะรัง ซอย 3 ถนนยะรัง ซอย 5 ถนนปัตตานีภิรมย์ ถนนปริดา ถนนอุดมวิถิ ถนนเจริญนคร ถนนมายอ ถนนฤาดี ถนนปานะระะ ถนนอาเนาะรู ถนนจะบังติกอ ถนนหลังวัง ถนนหน้าวัง และถนนโรงเรียนเทศบาล 6 เนื่องจากถนนเหล่านี้จะผ่านสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตัวเมืองปัตตานีและจะเชื่อมต่อไปยังอำเภอต่าง ๆ ที่สามารถเดินทางไปยังต่างจังหวัดได้ เนื่องจากรถขนส่งสาธารณะและรถร่วม บขส. ที่มีในจังหวัดปัตตานีจะเดินทางจากตัวเมืองไปยังต่างอำเภอ และจากตัวเมืองปัตตานีไปยังต่างจังหวัด จะเห็นได้ว่าในตัวเมืองที่มีผู้คนเดินทางคับคั่งนั้นไม่มีรถขนส่งสาธารณะ ส่งผลให้ผู้คนที่เดินทางในตัวเมืองต้องใช้รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ จนกลายเป็นการเพิ่มปัญหาจราจรบนท้องถนนมากขึ้น รถติดทำให้เกิดการเสียเวลาอยู่บนท้องถนน เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพียงระยะทางสั้นในการเดินทาง และก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนถนนมากขึ้น โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ โดยการขนส่งสาธารณะในเขตตัวเมืองปัตตานีรถตุ๊ก ๆ เป็นรถโดยสารที่มีรูปแบบและลักษณะของตัวรถที่หลากหลาย รถโดยสารขนาดเล็กแต่ละรุ่นมักผลิตในปริมาณที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นรถที่มักถูกนำไปใช้ในบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว ในลักษณะรถรับจ้าง

และการให้บริการในพื้นที่เขตตัวเมืองและระหว่างอำเภอ ผู้คนทั่วไปมักเข้าใจว่ารถโดยสารขนาดเล็กน่าจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำกว่ารถโดยสารขนาดมาตรฐาน ซึ่งความจริงแล้วเป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการนั้น โดยมากแล้วจะไม่แปรผันตามขนาดของรถโดยสารที่ใช้ ด้วยเหตุผลที่ว่าค่าใช้จ่ายส่วนนี้จะเป็นค่าจ้างของพนักงานขับรถเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังพบว่าค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันเชื้อเพลิงของรถโดยสารทั้งสองแบบนี้มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และถึงแม้ว่าค่าใช้จ่ายเริ่มต้นในการลงทุนของรถโดยสารขนาดเล็กจะต่ำกว่าของรถโดยสารขนาดมาตรฐานก็ตาม แต่รถโดยสารขนาดเล็กจะมีอายุการใช้งานสั้นกว่ารถโดยสารขนาดมาตรฐาน ดังนั้นถ้ามองโดยรวมแล้วค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของรถโดยสารแบบมาตรฐานและของรถโดยสารขนาดเล็กจะมีค่าที่ใกล้เคียงกันมาก

หลักการพิจารณาคัดเลือกระบบขนส่งสาธารณะสำนักงานขนส่งจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส ปัตตานีและสตูล โดยหลักการพิจารณา ดังนี้ 1) ความสะดวก เป็นระบบที่มีความสะดวกในการให้บริการเดินทางได้รวดเร็ว จำนวนเที่ยวที่เพียงพอ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการพัฒนาในอนาคตได้ 2) เทคโนโลยีที่เหมาะสม พิจารณาเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะที่เหมาะสมกับความต้องการเดินทางและมีค่าลงทุนที่เหมาะสม 3) ความยั่งยืนของระบบ ระบบขนส่งสาธารณะที่เหมาะสมต้องสามารถรองรับความต้องการเดินทางที่เกิดขึ้น เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับอัตราค่าโดยสาร 4) สอดคล้องกับลักษณะกายภาพเมือง ระบบขนส่งสาธารณะเป็น

ที่ยอมรับของประชาชนสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของเส้นทางและระบบขนส่งเดิมที่มีให้บริการในพื้นที่ 5) บริหารจัดการได้โดยหน่วยงานท้องถิ่น ควรเป็นรูปแบบระบบที่สามารถดำเนินการและบริหารจัดการการเดินทางและให้บริการได้โดยหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานและพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อมูลพื้นฐานการบริการขนส่งสาธารณะจังหวัดปัตตานี ปัจจัยด้านระบบคมนาคมและขนส่ง โครงข่ายด้านคมนาคมขนส่งที่สำคัญของจังหวัดปัตตานี มีทั้งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และระบบขนส่งสาธารณะ และยังสามารถเชื่อมโยงกันแบบต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport : MT) มีทางหลวงแผ่นดินหลัก 5 สายสำคัญ ได้แก่ 1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 42 มีจุดเริ่มต้นบนถนนกาญจนวนิช ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ที่บ้านคลองแงะ ตำบลพังงา อำเภอสะเตาะ จังหวัดปัตตานี แนวเส้นทางมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออก 2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 43 (สายหาดใหญ่ - มะพร้าวต้นเดียว) เป็นทางหลวงแผ่นดินสายที่สำคัญสายหนึ่งในภาคใต้ตอนล่าง 3) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 409 (สายนาเกตู - ท่าสาป) เป็นทางหลวงแผ่นดินในแนวทิศเหนือ - ทิศใต้ ที่เชื่อมระหว่างจังหวัดปัตตานีกับจังหวัดยะลาสายหนึ่ง 4) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 410 สายปัตตานี - เบตง เป็นทางหลวงแผ่นดินแนวทิศเหนือ - ทิศใต้ ที่เชื่อมระหว่างจังหวัดปัตตานีกับจังหวัดยะลา 5) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 418 (สายงาแม่ - ท่าสาป) เริ่มจากบ้านคลองชูด อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ถึงบ้านท่าสาป ตำบลท่าสาป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

**ตาราง 1 แสดงประเภทและปริมาณบริการขนส่งสาธารณะจังหวัดปัตตานี**

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)
รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ได้แก่	
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	386
รถยนต์บริการธุรกิจ	258
รถตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ได้แก่	
รถบัสประจำทาง	37
รถบัสไม่ประจำทาง	96
รถตู้โดยสารประจำทาง	168
รถตู้โดยสารไม่ประจำทาง	105
รถมินิบัสประจำทาง	17
รถสองแถวประจำทาง	103
รถตุ๊ก ๆ ไม่ประจำทาง	26

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดปัตตานี (2567)

**ตาราง 2 แสดงตำแหน่งพื้นที่บริการขนส่งสาธารณะภายในอำเภอเมืองปัตตานี (สำนักงานขนส่งจังหวัดปัตตานี, 2567)**

รายละเอียด	ชื่อวิน / ชื่อคิว
รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ประกอบด้วย รถจักรยานยนต์สาธารณะ	วินโรงพยาบาล
	วินไดอาน่าและหน้าเรือนจำ
	วินวัดใหม่
	วินตลาดมะกรูด
	วินชัยวนนท์
	วินฮาวายไตร์
	วินจะบังติกอ 1
	วินจะบังติกอ 2
	วินศิริอุดม
	วินสะพานราง ซอย 2
	วินเทศวิวัฒน์ 1
	วินวงเวียนหอนาฬิกา
	วินโรงเหล้าสาย ก ซอย 1

ตาราง 2 (ต่อ)

รายละเอียด	ชื่อวิน / ชื่อคิว
	วินปากน้ำ ซอย 4
	วินใต้รุ่ง
	วินแหลมทอง
	ธนาคารออมสิน
	วินโรงเรียนสะบารัง
	วินซอยระเด่น
	วินสะพานเดชา
	วินคลองช้าง
	วินเอสซี
	วินซอยตัน 1
	วินลอนดอน
	วินสุวรรณมงคล
รถยนต์บริการธุรกิจ	คิวน้ำใส
พิกัดสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดปัตตานี	คิวป่าดงเบงชาร์
ตำบลตะลุโบะ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี	คิวสามัคคี
	คิวยะลา
	คิวด่านนอก
	คิวปะนาเราะ
รถบัสประจำทาง	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง ได้แก่
พิกัดสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดปัตตานี	บริษัทขนส่ง จำกัด
ตำบลตะลุโบะ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี	ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทียงธรรมพูนผล
	บริษัทศรีตรังทัวร์ จำกัด
	บริษัทหาดใหญ่ไทย-มาเลย์ จำกัด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายละเอียด	ชื่อวิน / ชื่อคิว
รถตู้โดยสารประจำทาง พิกัดอยู่ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด ปัตตานี ตำบลตะลุโบะ อำเภอเมือง จังหวัด ปัตตานี	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง ได้แก่ บริษัทขนส่ง จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปัตตานีเดินรถ บริษัทปัตตานีขนส่ง จำกัด บริษัทศรีรุ่งโรจน์ขนส่ง จำกัด
รถมินิบัสประจำทาง พิกัดอยู่ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด ปัตตานี ตำบลตะลุโบะ อำเภอเมือง จังหวัด ปัตตานี	ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปัตตานีเดินรถ บริษัทปัตตานีขนส่ง จำกัด บริษัทศรีรุ่งโรจน์ขนส่ง จำกัด
<b>รถสองแถวประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง</b>	<b>มีพิกัดอยู่ที่</b>
สหกรณ์รถยนต์โดยสารปัตตานี จำกัด	ตลาดไต้รุ่ง ตำบลอาเนาะรู อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ถนนรามโกมุท ตำบลอาเนาะรู อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ตรงข้ามสถานีรถไฟปัตตานี (โคกโพธิ์) ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ตรงข้ามโรงเรียนวัดธนาภิมุข ตำบลปากล่อ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ตรงข้ามโรงเรียนครุศาสตร์วิทยา ตำบลตุละบัน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
รถตุ๊กตุ๊กไม่ประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการ ขนส่ง สหกรณ์รถยนต์โดยสารรอบเมือง ปัตตานี จำกัด	พิกัดอยู่ที่มหาวิทยาลัยปัตตานีนครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
เส้นทางบริการขนส่งสาธารณะภายในเมือง รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	
คิวน้ำใส	เส้นทางปัตตานี-หาดใหญ่
คิวปาดังเบซาร์	เส้นทางปัตตานี-ปาดังเบซาร์
คิวสามัคคี	เส้นทางปัตตานี-หาดใหญ่
คิวยะลา	เส้นทางปัตตานี-ยะลา
คิวด่านนอก	เส้นทางปัตตานี-ด่านนอก
คิวปะนาเระ	เส้นทางปัตตานี-ปะนาเระ

ตาราง 2 (ต่อ)

รถสองแถวประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	มีพิกัดอยู่ที่
รถบัสประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	
บริษัทขนส่ง จำกัด	เส้นทางกรุงเทพ-ปัตตานี-ยะลา และกรุงเทพ-สุโขทัย
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพ็ญธรรมพูนผล	เส้นทางภูเก็ต-เบตง
บริษัทศรีตรังทัวร์ จำกัด	เส้นทางภูเก็ต-สุโขทัย และนครศรีธรรมราช-สุโขทัย
บริษัทหาดใหญ่ไทย-มาเลย์ 2001 จำกัด	เส้นทางเกาะสมุย-สุโขทัย
รถตู้โดยสารประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	
บริษัทวีระกร จำกัด	เส้นทางปัตตานี-ยะลา-ด่านนอก
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปัตตานีเดินรถ	เส้นทางหาดใหญ่-ยะลา-ปัตตานี
บริษัทปัตตานีขนส่ง จำกัด	เส้นทางปัตตานี-ยะลา ปัตตานี-สุโขทัย ปัตตานี-นราธิวาส
บริษัทศรีรุ่งโรจน์ จำกัด	เส้นทางยะลา-แม่ลาน-ปัตตานี และยะลา-บ้านดอนยาง-ปัตตานี
รถมินิบัสประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปัตตานีเดินรถ	เส้นทางหาดใหญ่-ยะลา-ปัตตานี
บริษัทปัตตานีขนส่ง จำกัด	เส้นทางปัตตานี-สุโขทัย
บริษัทศรีรุ่งโรจน์ขนส่ง จำกัด	เส้นทางยะลา-แม่ลาน-ปัตตานี
รถสองแถวประจำทาง / ชื่อผู้ประกอบการขนส่ง	
สหกรณ์รถยนต์โดยสารปัตตานี จำกัด	เส้นทางปัตตานี-โคกโพธิ์-สายบุรี-ปากถ่อ
บริษัทปัตตานีขนส่ง จำกัด	เส้นทางปัตตานี-ยะหริ่ง-บ้านปาลัส-สายบุรี-ยะลา-นาประดู่

**แผนพัฒนาและนโยบายขนส่งสาธารณะอำเภอเมืองและจังหวัดปัตตานี** คือการกำหนดและปรับปรุงเส้นทางรถโดยสารประจำทางให้มีความครอบคลุมเส้นทางหลักทั่วจังหวัดปัตตานี ส่งเสริม

การขนส่งเพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดปัตตานี ส่วนแผนพัฒนาและนโยบายขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุปัตตานี คือการจัดอบรมพนักงานขับรถเพื่อให้บริการผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

**วัตถุประสงค์** เพื่อศึกษาลักษณะการเดินทางของผู้สูงอายุจากชุมชนที่พักอาศัยเพื่อเดินทางไปยังโรงพยาบาลปัตตานีและศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง ปากน้ำ และเสนอรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

**ประชากรกลุ่มตัวอย่าง** ประกอบด้วยกลุ่มผู้สูงอายุทั้งเพศชายและหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองจังหวัดปัตตานี ได้แก่ ชุมชน สะบารัง หลังแขวง โรงเหล้า ปะการอ และชุมชน ปากน้ำ จำนวน 50 คน เป็นการศึกษาลักษณะการเดินทางของผู้สูงอายุในปัจจุบันและศึกษาแนวทางการพัฒนาจุดบริการจอดรถสาธารณะและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ขั้นตอนการวิจัย ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชน การดูแลรักษาสุขภาพ ความเชื่อ ศาสนา วิถีการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อถอดบทเรียน ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ ปริมาณการเข้ารับบริการ เหตุผลที่ใช้บริการรถสาธารณะ ลักษณะการเดินทางของผู้สูงอายุ รูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมต่อผู้สูงอายุในอนาคต แนวทางการพัฒนาจุดบริการขนส่งสาธารณะที่เหมาะสมต่อผู้สูงอายุ 2) การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มาจากความหลากหลายของแนวคิดของผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะในการตอบแบบสอบถามที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างรับผู้บริการ 50 คน ชุมชนละ 10 คน แบ่งเป็น ผู้นำชุมชน ผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุ

**พื้นที่ศึกษา** พื้นที่การวิจัยแบบเจาะจง โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่เพื่อใช้ในการวิจัยดังนี้ 1) พื้นที่ชุมชนเมืองในเขตจังหวัดปัตตานี และเป็นพื้นที่ที่มีผู้สูงอายุจำนวนมาก โดยแบ่งประเภทติดบ้าน ติดเตี้ยงและติดสังคม 2) ชุมชนที่มีผู้สูงอายุมารับบริการ

ด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลปัตตานี และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองปากน้ำ 3) มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับชุมชนกับสถานบริการด้านสุขภาพตัดผ่าน ได้แก่ ถนนหนองจิก ถนนเจริญประดิษฐ์ ถนนสามัคคีสาย ก. ถนนสามัคคีสาย ข. ถนนปากน้ำ ถนนพิพิธ ถนนสายบุรี ถนนนรินทรราช ถนนสะบารัง ถนนสฤชดี และ 4) พื้นที่ชุมชนที่เลือกในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ชุมชนที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบชัดเจน และเป็นที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชนชุมชนที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ยังไม่เป็นระบบชัดเจนเท่าใดนัก และชุมชนที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ยังไม่เป็นระบบชัดเจนมาก จากการสำรวจพื้นที่พบว่าจังหวัดปัตตานีมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางด้านอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้โครงสร้างทางสังคมปรับเปลี่ยนจากสังคมชนบทเข้าสู่สังคมสมัยใหม่ ส่งผลให้สังคมปรับตัวตามไม่ทันในขณะที่ยังมีจำนวนผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นมากและมีแนวโน้มกำลังถูกทอดทิ้งมากขึ้นทุกวัน ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดปัตตานี และสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ผลจากการศึกษา ทำให้สามารถจัดพื้นที่สำหรับวิจัย โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่ศึกษามีเกณฑ์คัดเลือก ดังนี้ ชุมชนในพื้นที่ที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบชัดเจน เน้นการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน โดยมีศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นหลักและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ครอบครัว เทศบาลเมืองปัตตานี ชมรมผู้สูงอายุ มัสยิด โรงเรียน ทุนเดิมในชุมชนส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมีความสุขในการดำเนินชีวิตพบว่าประกอบด้วย 2 ชุมชน พื้นที่ดังกล่าวคือ ชุมชนปากน้ำ หลังแขวง ชุมชนในพื้นที่นี้เป็นต้นแบบ

ในการดูแลผู้สูงอายุ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนและชุมชนในพื้นที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ยังไม่เป็นระบบชัดเจนเท่าใดนัก แต่มีผู้นำชุมชนเป็นต้นแบบที่ดีในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อนตามสภาพความพร้อมของชุมชนประกอบด้วย 2 ชุมชนพื้นที่ดังกล่าวคือ ชุมชนโรงเหล้า ปะการอ ชุมชนในพื้นที่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ยังไม่เป็นระบบชัดเจนมารวมทั้งขาดผู้นำในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำตามสภาพความพร้อมของตนเอง ประกอบด้วย 1 ชุมชน พื้นที่ดังกล่าวคือชุมชนสะพาน

การรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการศึกษาจากข้อมูลภาคสนามมีรายละเอียด ดังนี้ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร 1) ศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะและการพัฒนารูปแบบการดูแลผู้สูงอายุโดยมีส่วนร่วมของชุมชน 2) สร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามแบบสำรวจเกี่ยวกับลักษณะการเดินทางของผู้สูงอายุในปัจจุบันและรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ 3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ 5) เขียนรูปแบบการสำรวจและการดูแลผู้สูงอายุของชุมชนในปัจจุบัน และการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้นำชุมชน ผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ลักษณะที่ 2 การศึกษาข้อมูลภาคสนาม การศึกษาข้อมูลภาคสนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้เห็นปรากฏการณ์ในชุมชนขณะนั้น ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับชาวบ้านในชุมชน โดยการเข้าพบผู้นำชุมชนเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้รับบริการคือกลุ่มผู้สูงอายุ

และกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มให้บริการคือกลุ่มพยาบาลชุมชน อสม.ชุมชน ตลอดจนให้ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ

**สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน จำแนกตามอายุ 60 - 69 ปี 34 คน อายุ 70 - 79 ปี 12 คน และอายุ 80 ปีขึ้นไป 4 คน เป็นผู้สูงอายุเพศชาย 18 คน เพศหญิง 32 คน สอดคล้องกับ บุชกร ดาวระประสิทธิ์ (2555) ศึกษาลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบปัตตานี พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งใช้รถตู้เป็นพาหนะเดินทางมากที่สุดระยะเวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมงหรือต่ำกว่าและค่าโดยสาร 50 บาทหรือต่ำกว่า โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษา และภูมิลำนามีความสัมพันธ์กับพาหนะเดินทาง ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่ายและภูมิลำนามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเดินทาง และปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย จำนวนสมาชิกครัวเรือนและภูมิลำนามีความสัมพันธ์กับค่าโดยสารในการเดินทาง สำหรับระดับความพึงพอใจที่ได้รับและความต้องการพัฒนาการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิกและภูมิลำนามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการขนส่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนสมาชิกและภูมิลำนามี

**รายได้เฉลี่ยของผู้สูงอายุ** ได้แก่ น้อยกว่า 5,000 บาท 35 คน รายได้เดือนละ 5001 - 10,000 บาท 7 คน รายได้เดือนละ 10,001 - 15,000 บาท 2 คน รายได้เดือนละ 15,001 - 20,000 บาท 4 คน รายได้เดือนละ 20,000 บาทขึ้นไป 2 คน สอดคล้องกับ อรรถวิทย์ อุปโยคิน (2544) ศึกษาแบบจำลองการ

เลือกยานพาหนะเดินทางสำหรับรถประจำทางและยานพาหนะอื่นในเขตเมืองเชียงใหม่ พบว่าปัจจุบันมีสัดส่วนการใช้ยานพาหนะรถยนต์ร้อยละ 48 รถจักรยานยนต์ร้อยละ 41 และรถสี่ล้อแดงร้อยละ 11 โดยหลังจากรถประจำทางถูกประยุกต์ใช้พบว่าที่ราคาค่าโดยสารประมาณ 10 บาท คาดว่าจะมีสัดส่วนการใช้รถประจำทางร้อยละ 55 รถยนต์ร้อยละ 17 รถจักรยานยนต์ร้อยละ 25 และรถสี่ล้อแดงร้อยละ 3 พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกยานพาหนะเดินทาง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการวิจัย ขนาดครัวเรือน ผู้ทำงานในครัวเรือน สถานะในครัวเรือน ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในครัวเรือน รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในครัวเรือน และรายได้ของผู้เดินทางในกลุ่มของผู้เดินทางไปศึกษา พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกยานพาหนะเดินทาง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานะในครัวเรือน ใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ในครัวเรือน รถจักรยานยนต์ในครัวเรือน และรายได้ของผู้เดินทาง ตัวแปรระดับการบริการขนส่งที่มีผลต่อการเลือกใช้รถประจำทางในการเดินทาง ตัวแปรร่วมที่มีผลต่อการเลือกยานพาหนะเดินทาง ได้แก่ เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนตัวแปรเฉพาะประเภทยานพาหนะที่มีผลต่อการเลือกยานพาหนะเดินทาง ได้แก่ เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตัวแปรเฉพาะประเภทยานพาหนะที่มีผลต่อการเลือกยานพาหนะเดินทาง ได้แก่ อาชีพ อายุ สถานะในครัวเรือน ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในครัวเรือน แบบจำลองที่ถูกประยุกต์ใช้เพื่อทดสอบค่าความผันแปรทางด้านบริการขนส่ง ได้แก่ 1) ค่าโดยสารรถประจำทาง 2) เวลาการเดินทางโดยรถประจำทาง 3) เวลาการเดินทางโดยรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และ 4) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถยนต์ พบว่าค่าโดยสารรถประจำทางมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนผู้ใช้รถประจำทางมากที่สุด

จากการทดสอบปรับค่าตัวแปร 4 กรณีศึกษา ได้แก่ 1) การปรับลดราคาค่าโดยสารลงเหลือ 5 บาท พบว่าสัดส่วนผู้ใช้รถประจำทางนั้นจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 และเมื่อปรับเพิ่มราคาค่าโดยสารให้มากขึ้นเป็น 15 บาท พบว่าสัดส่วนผู้ใช้รถประจำทางจะลดลงร้อยละ 30 2) การปรับลดเวลาการเดินทางโดยรถประจำทางทุก ๆ ร้อยละ 10 จากค่าเฉลี่ยเวลาเดินทางพบว่าจะมีผู้เปลี่ยนมาใช้รถประจำทางเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 3) การเพิ่มเวลาการเดินทางโดยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ทุก ๆ ร้อยละ 10 ของเวลาการเดินทางเฉลี่ยโดยรถยนต์และรถจักรยานยนต์จะมีผู้เปลี่ยนมาใช้รถประจำทางเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 และ 4) การเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถยนต์ พบว่าการเพิ่มขึ้นทุก ๆ ร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทางโดยรถยนต์จะมีผู้เปลี่ยนมาใช้รถประจำทางเพิ่มขึ้นร้อยละ 2

**การไปรับบริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ**  
เช่น ไปพบหมอ ปรึกษา และตรวจสุขภาพ ได้แก่ ทุกสัปดาห์ 6 คน เดือนละ 1 ครั้ง 8 คน สองเดือนละครั้ง 15 คน 3 เดือนครั้ง 10 คน มากกว่า 3 เดือน/ครั้ง 11 คน สอดคล้องกับ วาสิฎฐ์ พลสารวัักษ์ (2551) ศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางเป็นประจำ รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนตัว และเลือกใช้บริการรถสาธารณะในกรณีที่ยานพาหนะที่ใช้เสียหรือไม่วางและต้องการความสะดวกในการเดินทาง โดยรถสองแถวหรือสี่ล้อแดงมีผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ รถประจำทางปรับอากาศหรือ รถเมล์และรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊ก ๆ ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการสาธารณะคือ ไม่นานอนแล้วแต่ความจำเป็น รองลงมาคือมีความถี่ในการใช้บริการสาธารณะมากกว่า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนใหญ่มีเกณฑ์ในการเลือกใช้

บริการรถสาธารณะคือ ความสะดวกในการเรียกใช้บริการ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุดโดยการตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกใช้ประเภทบริการสาธารณะที่มีให้บริการทั้งหมด ด้านค่าใช้จ่ายต่อครั้งส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 20 - 30 บาทต่อครั้ง ในสถานะที่น้ำมันแพงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจสำหรับการหันมาใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้น ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถสาธารณะ คือปัญหาในกระบวนการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านพนักงาน ปัญหาหรือที่พบคือด้านผลิตภัณฑ์ ราคาส่งเสริมการตลาด การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ คงเดช ธีรรัตน์เขต (2546) ทำการประเมินหาโครงข่ายรถสองแถวที่เหมาะสมโดยพิจารณาเกณฑ์การตัดสินใจทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการรถสองแถว พบว่ามีปริมาณการเดินทางของผู้ใช้รถสองแถวในปัจจุบันเท่ากับ 35,913 เที่ยว-คน/วัน โดยร้อยละ 66.8 ของการเดินทางมีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำงานและไปเรียน และผู้ใช้รถสองแถวร้อยละ 80 เป็นผู้ที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ ระยะเวลาเดินทางเฉลี่ยโดยรถสองแถวประมาณ 29.2 นาที ในส่วนนี้เป็นเวลาเดินเท้าประมาณ 8.2 นาที เวลาคอยรถประมาณ 6.0 นาทีและเวลาเดินทางบนรถประมาณ 15. นาที ขั้นตอนการวิเคราะห์ได้นำวิธี Manual Approach มาใช้ในการสร้างทางเลือกโครงข่ายรถสองแถว ข้อมูลที่ใช้ในการสร้างทางเลือก ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะโครงข่ายถนน 2) ลักษณะการใช้พื้นที่และแหล่งดึงดูดการจราจร 3) ลักษณะการให้บริการของรถสองแถว พบว่าค่าโดยสารที่เหมาะสมเท่ากับ 8 บาท/เที่ยว/คน และรายได้สุทธิจากการเดินรถสองแถวยังน้อยกว่ารายได้ที่ผู้ประกอบการพอใจอยู่ประมาณ 132 บาท/คัน

**เหตุผลที่ผู้สูงอายุใช้บริการรถสาธารณะ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่มีคนพาไป รองลง

มาคือสะดวกรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมาคือไม่มีรถส่วนตัวและหาที่จอดรถส่วนตัวไม่ได้ สอดคล้องกับ เพ็ญวดี ชิววงศ์พันธ์ (2547) พบว่ากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีปัญหาจราจรติดขัดมาก เนื่องจากประชาชนนิยมเดินทางโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก ซึ่งรัฐบาลได้พยายามแก้ไขปัญหามา การรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ครัวเรือนที่มีอยู่มาวิเคราะห์ปริมาณการเดินทาง ลักษณะการเดินทางและการเปลี่ยนแปลงลักษณะต่าง ๆ ของการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ กล่าวคือมีปริมาณการใช้ร้อยละ 25-30 เกือบทุกพื้นที่ ในขณะที่พื้นที่กรุงเทพมหานครชั้นนอกมีการใช้รถประจำทางเล็กในซอยมากที่สุด และพื้นที่ปริมณฑลมีการใช้รถตู้ ร้อยละ 20 ผู้เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ มีการเปลี่ยนต่อรถประมาณ 2 ครั้งต่อเที่ยวมากกว่าร้อยละ 75 ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 20 นาทีต่อเที่ยว โดยเวลาที่ใช้ในการเดินทางบนรูปแบบการเดินทางหลัก มีค่าสูงกว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางรูปแบบ การเดินทางเสริมถึง 5 เท่า สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางหลัก มีค่าสูงกว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางบนรูปแบบการเดินทางเสริมถึง 5 เท่า สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พบว่ามากกว่าร้อยละ 80 เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยกว่า 20 บาทต่อเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 8 ของระดับรายได้ประชากรและร้อยละ 3 ของรายได้ครัวเรือน โดยค่าใช้จ่ายในการเดินทางบนรูปแบบการเดินทางเสริม มีค่าน้อยกว่าบนรูปแบบการเดินทางหลักถึง 0.7 เท่า ในส่วนของแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ ปริมาณการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะลดลงจากร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 27 ขณะที่การเดินทางโดยระบบขนส่งส่วนบุคคลกลับเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 42 เป็นร้อยละ 51 และสอดคล้องกับ พีระพันธ์ จิตราภิรมย์ (2555) สำรวจรูปแบบพฤติกรรมการเดินทางและคมนาของกลุ่ม

ครัวเรือนของคนเชียงใหม่ พบว่าประชากรของเมืองเชียงใหม่มีการเดินทางโดยการเดินเท้าและการใช้จักรยานที่สูงคิดเป็นร้อยละ 21 ของการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างเป็นการเดินทางโดย 2 รูปแบบนี้ และพบว่าร้อยละ 65 ของการเดินทางในกลุ่มผู้อาวุโส 65 ปีขึ้นไป เป็นการเดินทางโดยใช้การเดินและการใช้จักรยาน โดยที่กว่าร้อยละ 50 ของครัวเรือนจะมีจักรยานอย่างน้อย 1 คันในครอบครอง และร้อยละ 32 ของกลุ่มตัวอย่างมีจักรยานไว้ใช้ส่วนตัว ประชากรในกลุ่มตัวอย่างการเดินทางโดยเฉลี่ย 3.14 ครั้ง/วัน/คน เทียบเท่ากับระยะทาง 17.8 กิโลเมตรหรือคิดเป็นเวลาในการเดินทาง 49 นาที/วัน การเดินทางในแต่ละครั้งมีระยะทางโดยเฉลี่ย 3.91 กิโลเมตรและใช้เวลา 16 นาที อีกทั้งขนาดของครัวเรือนมีผลต่อการเลือกพาหนะที่ใช้ในการเดินทางกล่าวคือ ครัวเรือนที่มีขนาดใหญ่จะเดินทางโดยใช้รถยนต์มากกว่า แต่มีจำนวนการเดินทางที่น้อยกว่าและระยะการเดินทางโดยเฉลี่ยสั้นกว่าครัวเรือนที่มีฐานะจะเดินทางโดยพาหนะส่วนตัวที่มีเครื่องยนต์และมีระยะการเดินทางโดยเฉลี่ยที่มากกว่าครัวเรือนอื่น ๆ โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่จะเดินทางโดยใช้การเดินและจักรยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างในเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งจะเดินทางโดยใช้รถจักรยานยนต์และมีสัดส่วนการเดินทางโดยใช้เครื่องยนต์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น แม้ว่าจะอยู่ในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นที่สูงกว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่มีรถจักรยานยนต์ในการครอบครองและรถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่ถูกใช้ในการเดินทางมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบุญส่ง สัตโสมภัส (2544) ศึกษาลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมีจำนวนร้อยละ 12 ของผู้เดินทางทั้งหมด โดยที่ปัญหาะบบรถโดยสารสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่

เป็นที่ตระหนักและมีผลเชื่อมโยงต่อปัญหาการจราจรและขนส่งที่มองเห็นเป็นรูปธรรม ดังนี้ 1) จำนวนผู้ใช้บริการต่ำ 2) ความนิยมใช้บริการลดลง 3) ระบบขาดการประสานต่อเชื่อมที่ดีพอ 4) มีปัญหาระหว่างผู้ประกอบการในสวนวังทับเส้นทาง 5) มาตรฐานการให้บริการยังไม่ดีพอ สอดคล้องกับ วทัญญา นามบุรี (2556) ศึกษาการใช้ระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีและนักท่องเที่ยวจะนิยมใช้ยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมาเที่ยว โดยการออกแบบระบบขนส่งสาธารณะไว้รองรับนักท่องเที่ยวให้เปลี่ยนจากการใช้รถยนต์มาเป็นระบบขนส่งสาธารณะแทน ระบบขนส่งสาธารณะที่ทำการออกแบบจะต้องรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้จากผลคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะใหม่ แทนการใช้รถยนต์ส่วนตัวจะส่งผลดีต่อทางอุทยานเป็นอย่างมาก เพราะทำให้อุทยานมีสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ช่วยลดปัญหามลพิษและมลภาวะต่างๆ ที่เกิดจากรถยนต์ ลดปัญหาการจราจรชีวิตความเป็นอยู่ของพืชพันธุ์และสัตว์ป่าดีขึ้น เป็นการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้คงอยู่สืบไป สอดคล้องกับพรพรณี ศรีสมบัติและคณะ (2560) วิเคราะห์โครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน กรณีศึกษาการเชื่อมต่อระหว่างโครงข่ายถนนสายหลัก ถนนสายรอง และระบบขนส่งมวลชนทางรางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจุบันมีผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลร้อยละ 37 ในขณะที่มีผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเพียงร้อยละ 5 จึงคาดการณ์ว่าเมื่อเชื่อมโยงและบูรณาการโครงข่ายต่างๆ ทั้งระบบถนนและระบบรางแล้วเสร็จ ประชาชนจะเปลี่ยนมาใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะขนาดใหญ่มากขึ้น และลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากระบบถนนมา

สู่ระบบรางจะช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัดที่เป็นปัญหาที่สั่งสมมานานของกรุงเทพฯ ได้เป็นอย่างดี เห็นได้ว่าเมื่อระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่แล้วเสร็จ รูปแบบการเดินทางในอนาคตจะอาศัยระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่เป็นแกนหลักในการเดินทาง กรุงเทพฯ ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการพัฒนา ระบบขนส่งมวลชนรอง เพื่อรองรับการขนส่งผู้โดยสารสู่ระบบหลัก โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ อย่างบูรณาการทั้งโครงข่ายถนนสายหลัก ถนนสายรอง และระบบขนส่งมวลชนทางรางและเรือโดยสาร เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของประชาชนชาวกรุงเทพฯ

**ลักษณะการเดินทางของผู้สูงอายุในปัจจุบัน และรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสม** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการใช้บริการรถประจำทางในเขตเมืองปัตตานีต้องมีความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุ รองลงมาคือควรมีสภาพรถที่ดี รองรับผู้สูงอายุ คนพิการและพื้นที่พักคอยรถโดยสาร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้สูงอายุเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะประเภทรถโดยสารไม่ประจำทาง เช่น รถตุ๊ก ๆ จักรยานยนต์รับจ้าง GrabBike รถแท็กซี่ และผู้สูงอายุเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะประเภทรถโดยสารประจำทาง เช่น รถสองแถว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ทำงานด้วยรถโดยสารประจำทางและรถยนต์เดินทางระหว่างบ้านและถนนสายหลักโดยจักรยานยนต์รับจ้างและการเดินเท้า และเดินทางในบริเวณละแวกบ้านโดยจักรยานยนต์ การเดินเท้า รถยนต์และจักรยาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้และไม่ใช้วิธีการเดินทางโดยจักรยานและการเดินเท้ามีความเห็นตรงกันว่าปัญหาของการใช้จักรยานและการเดินเท้า คือ แดดร้อน

ไม่มีร่มเงา บนเส้นทางมีรถยนต์และจักรยานยนต์จำนวนมาก ไม่มีทางเดินเท้าและทางจักรยาน และสะพานบางแห่งมีความชันมาก การเดินเท้าและจักรยานจะเพิ่มขึ้นหากมีการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาที่พบในการเดินเท้าและการใช้จักรยาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา ปฏิพัธกานต์ (2550) ศึกษาความต้องการระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยนักเรียน นักศึกษาในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง คือไปเรียนหนังสือและทำงาน ระบบขนส่งที่ใช้ในการเดินทางเป็นประจำคือ รถสองแถวประจำทาง โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้คือ มีความปลอดภัย รองลงมาคือรถเมล์โดยสาร โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้คือเหมาะสมกับสมาชิกที่ร่วมเดินทาง ส่วนอุปสรรคคือค่าโดยสารมีราคาแพง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางคือ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกพาหนะในการเดินทาง คือเพศ อายุ รายได้ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ในการเดินทางและที่ตั้งที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับพาหนะที่เลือกใช้ในการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีสัดส่วนการใช้ระบบขนส่งต่าง ๆ ของเมืองเชียงใหม่มากกว่าคนที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ด้วยเหตุผลทางด้านระยะทางและเวลาในการเดินทาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกระบบขนส่งสาธารณะอนาคตพบว่ากรหลักคือปัญหาการจราจร ความสะดวกสบายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าในอนาคตระบบขนส่งประเภทรถไฟฟ้า เป็นระบบที่มีความเหมาะสมกับเมืองเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือรถรางและรถเมล์โดยสารตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า

สำคัญมากที่สุดคือความปลอดภัยในการเดินทาง รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ความสะดวกสบายของผู้โดยสาร และการเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเมือง ในความคิดเห็นของประชาชนรถเมล์โดยสารเป็นระบบที่เหมาะสมกับเมืองเชียงใหม่มากที่สุด ทั้งสำหรับพื้นที่ในเขตเทศบาลและรอบนอกเขตเทศบาล รองลงมาคือรถไฟฟ้า โดยเห็นว่าเหมาะสมกับพื้นที่ในเขตเทศบาลเป็นหลัก ในกรณีที่จะใช้ระบบขนส่งมวลชนแบบหลายระบบร่วมกัน ส่วนใหญ่เลือกระบบรถเมล์โดยสารและรถไฟฟ้า โดยเห็นว่าเหมาะสมกับพื้นที่ทั้งในและนอกเขตเทศบาล ในขณะที่รถรางไฟฟ้าซึ่งเป็นระบบที่ใช้กันอยู่ในเมืองต่าง ๆ จากกรณีศึกษา และผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสมเป็นอันดับ 2 กลับเป็นระบบที่ชาวเมืองเชียงใหม่มีความต้องการน้อยที่สุด ระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมกับเมืองเชียงใหม่ ควรเป็นระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และลักษณะโครงสร้างของเมือง พื้นที่ในเขตเทศบาลซึ่งลักษณะการใช้ที่ดิน มีความหนาแน่นสูงและถนนที่คับแคบ เป็นปัจจัยกำหนดความสำคัญที่ควรพัฒนาระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าขนาดเบาที่ไม่ต้องใช้พื้นที่ของถนนขึ้นมาใช้ เมื่อพิจารณาว่าเชียงใหม่มีมรดกทางวัฒนธรรม และภูมิทัศน์เมืองที่แตกต่างจากเมืองอื่น จึงเสนอแนะว่าในพื้นที่ชั้นในของเมืองนั้นระบบรถไฟฟ้าใต้ดินเหมาะสมมากกว่าระบบลอยฟ้า โดยสามารถปรับเปลี่ยนมาเป็นระบบลอยฟ้าหรือบนถนนได้เมื่อออกไปยังพื้นที่ที่มีความหนาแน่นต่ำ เสนอให้ระบบรถไฟฟ้านี้วิ่งออกจากพื้นที่ชั้นในตามแนวเส้นทางหลักสู่พื้นที่ชั้นนอกโดยรอบ ซึ่งมีระบบรถเมล์โดยสารที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีเป็นผู้ให้บริการหลัก ให้มีการพิจารณาถึงเส้นทาง การให้บริการที่เหมาะสม การปรับปรุงสภาพของถนนให้สอดคล้องกับการใช้งาน การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ

ประชาชน และการมีมาตรฐานในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนที่สูงต่อไป

**ผู้สูงอายุเดินทางโดยมีคนในครอบครัวคอยรับ-ส่ง** สอดคล้องกับทวิศักดิ์ หล้าภูเขียว (2547) ศึกษาการได้รับการดูแลจากครอบครัวของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ใน 5 ด้าน คือด้านที่อยู่อาศัย เศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย การได้รับความรักและความเอาใจใส่ และด้านการยอมรับและให้ความสำคัญ เป็นการศึกษาผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีชีวิต ที่มิทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย 235 คน พบว่าผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากครอบครัวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้สูงอายุที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและสถานภาพทางสังคมต่างกัน ได้รับการดูแลจากครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าในอนาคตแต่ละครอบครัวควรให้ความสนใจในการดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้นกว่าเดิม

**ผู้สูงอายุต้องการโดยสารรถประจำทางเมื่อไปโรงพยาบาล โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย** สอดคล้องกับ สิริกันยา ปานพวงศรี (2543) ศึกษาการจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความต้องการด้านสุขภาพจากแพทย์พยาบาล ต้องการตรวจสุขภาพประจำปีฟรีปีละ 1 ครั้ง โดยต้องการคลินิกตรวจรักษาเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุมากที่สุด ต้องการให้รับจัดบริการส่งเสริมสุขภาพฟรี 2) ความต้องการด้านสังคม ต้องการสถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย ให้ชุมชนมีหน่วยงานดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ การลดหย่อนภาษีเงินได้ส่วนบุคคล 3) ความต้องการด้านจิตใจ ต้องการความเคารพนับถือ ยกย่องจากครอบครัวและสังคม เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา เข้าร่วมกิจกรรมทางขนบธรรมเนียมประเพณี

4) ความต้องการด้านการเงินและการงาน ให้รัฐจัดหางานให้ เงินช่วยเหลือสำหรับผู้สูงอายุจากการถือหุ้นทางการเงินจากลูกหลาน สอดคล้องกับเบญจลักษณ์ อัครพสุชาติ (2550) ศึกษาบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุของผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า 1) ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการดูแลทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าบทบาทที่กระทำมากเป็นอันดับแรก คือการดูแลด้านสังคม รองลงมาคือการดูแลด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจและเศรษฐกิจตามลำดับ 2) ปัญหาในการดูแลผู้สูงอายุของผู้ดูแล พบว่าปัญหา 3 อันดับแรก ในแต่ละด้านมี ดังนี้ ด้านร่างกายของผู้ดูแลคือผู้ดูแลเกิดอาการเครียด วิตกกังวล รองลงมาคือความดันโลหิตสูง เห็นอ้อยงายและมีเวลาพักผ่อนน้อย ปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจ คือใจร้อน อุนเฉียวงายควบคุมอารมณ์ไม่ได้ รองลงมาคือหงุดหงิด รำคาญเวลาพูดคุยกันไม่รู้เรื่องและขัดแย้งทางความคิด และเป้าหมายต่อการดูแลผู้สูงอายุเป็นเวลานาน ตามลำดับ ปัญหาด้านสังคม คือมีภาระงานภายนอกบ้านในการประกอบอาชีพการงานมาก รองลงมาคือมีเวลาอยู่กับผู้สูงอายุน้อย และขาดการดูแลจากบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในการส่งเสริมสุขภาพและเยี่ยมช่วยเหลือในการดูแลผู้สูงอายุ ตามลำดับ ปัญหาด้านเศรษฐกิจคือต้องนำรายได้ไปใช้เพื่อการศึกษานักบุตร ค่าสาธารณูปโภค ค่าผ่อนบ้าน ผ่อนรถ รองลงมาคือบางเดือนรายได้ไม่พอกับการใช้จ่าย และต้องพึ่งบริการของสาธารณสุขและโรงพยาบาลเท่านั้น เมื่อตนเองหรือผู้สูงอายุเจ็บป่วย ไม่สามารถใช้บริการคลินิกแพทย์ ทำให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ทางด้านเศรษฐกิจยังไม่มากเท่าที่ผู้ดูแลต้องการ

**ผู้สูงอายุต้องการให้สถานบริการของรัฐและเอกชนมีการจัดบริการให้มีรถสาธารณะ รับ-ส่งแก่ผู้สูงอายุ** สอดคล้องกับ ธีรพัฒน์ ดีแก้ว (2551)

ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพและสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบุญเรือง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 60 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส นับถือศาสนาพุทธ ไม่มีอาชีพเป็นหลักเป็นแหล่ง ไม่ได้เรียนและอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ไม่มีข้อมูลรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ไม่มีข้อมูลรายได้ครอบครัวต่อเดือน ไม่มีข้อมูลที่มาของรายได้ บุตรหลานที่เป็นผู้เลี้ยงดูหลัก 2) ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาการขาดการออกกำลังกาย มีโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น ปัญหาด้านการมองเห็นหรือปัญหาทางสายตา ไม่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพจากบุตรหลาน รับประทานอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ ไม่ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย ไม่มีสถานที่ออกกำลังกายเป็นประจำ ไม่มีการพบปะรวมกลุ่มทำกิจกรรมกับผู้ที่อยู่ในวัยเดียวกันหรือใกล้เคียง 3) ความต้องการด้านสุขภาพและสวัสดิการพบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดบริการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และโรคภัยไข้เจ็บให้แก่ผู้สูงอายุอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ต้องการให้มีการจัดบุคลากรให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ด้านสุขภาพให้ผู้สูงอายุ มีการจัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ มีการจัดทำแผนพัฒนาผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน จัดให้มีการลดหย่อนภาษีเฉพาะผู้สูงอายุ และให้รัฐจัดให้มีการจัดหางานให้ผู้สูงอายุสามารถทำได้ สอดคล้องกับลัดดา บุญเกิด (2557) ศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมผู้สูงอายุมีความต้องการด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ตามรายด้าน พบว่าด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญตาม

ลำดับ ดังนี้ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการ  
เกื้อหนุน ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับมาก  
ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และ  
การคุ้มครอง ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับมาก  
ด้านรายได้ ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับมาก  
ด้านนันทนาการ ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับ  
มาก ด้านที่พักอาศัย ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ใน  
ระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความต้องการด้าน  
สวัสดิการของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ  
สมรส ระดับการศึกษา ลักษณะที่อยู่อาศัย  
ต่างกัน มีความต้องการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ  
ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้  
ต่างกัน มีความต้องการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ  
แตกต่างกัน อย่างในสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**การใช้บริการรถประจำทางในเขตเมือง  
ปัตตานีต้องมีความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุ**  
สอดคล้องกับ สิงหา จันทริยวงศ์ (2551) ศึกษา  
การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับคุณภาพชีวิต  
ผู้สูงอายุในชนบทโดยใช้ครอบครัวเป็นศูนย์กลาง พบ  
ว่า 1) องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุใน  
ชนบทของไทยเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 2 ประการ  
คือ 1.1) องค์ประกอบภายใน เป็นผลจากความเสื่อม  
ทางร่างกายที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต และพฤติกรรม  
ส่วนตัวของสังคม ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี  
ผู้สูงอายุ 1.2) องค์ประกอบภายนอกเกี่ยวข้องกับการ  
พึงพิงทางเศรษฐกิจเพื่อการดำรงชีพขั้นพื้นฐานใน  
สังคมวัฒนธรรมยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงก่อให้เกิด  
ปัญหาต่อผู้สูงอายุอย่างหลากหลาย การศึกษาที่  
ไม่เท่าเทียม และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยมี  
ความขัดแย้งกับภูมิปัญญาดั้งเดิม สิ่งแวดล้อมในอดีต  
ถูกทำลายโดยระบบทุนนิยมเป็นอุปสรรคสำหรับ  
ผู้สูงอายุในชนบทซึ่งพึงพาธรรมชาติเพื่อการดำรงชีพ  
ผู้สูงอายุมีโอกาสได้รับพิทักษ์จากสิ่งแวดล้อมทั้งทาง

ตรงและอ้อม แม้ว่าสวัสดิการจากภาครัฐและเอกชน  
มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือผู้สูงอายุในรูปแบบ  
ที่หลากหลายและสวัสดิการดังกล่าวมีจำนวนจำกัด  
และยังไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชนบท 2)  
การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน  
ชนบทโดยใช้ครอบครัวเป็นศูนย์กลาง เป็นข้อเสนอ  
เชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน  
ชนบท ซึ่งได้จากการสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับ  
ผู้สูงอายุในชนบททุกด้านเป็นฐานข้อมูล ได้รูปแบบ  
ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 5 ด้าน คือ  
การเตรียมความพร้อม การส่งเสริมโดยครอบครัว ระบบ  
คุ้มครองสวัสดิการโดยครอบครัว การพัฒนาบุคลากร  
ด้านครอบครัว การจัดการความรู้และการวิจัยโดย  
ครอบครัว รูปแบบดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจาก  
ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุและ  
ครอบครัว รวมทั้งได้รับการยอมรับและความพึงพอใจ  
จากกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ดูแลใกล้ชิดผู้สูงอายุและผู้นำ  
ชุมชน อยู่ในเกณฑ์ดี โดยภาพรวมรูปแบบที่เหมาะสม  
สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชนบทโดย  
ใช้ครอบครัวเป็นศูนย์กลาง เป็นการวิจัยที่มุ่งแสวงหา  
องค์ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะในชนบท เพื่อ  
พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดำรงคุณค่าแห่ง  
ปฐนียบุคคลของสังคมอย่างยั่งยืนสืบไป และสอดคล้อง  
กับ ชฎาพร แนบชิด และคณะ (2552) ศึกษาความ  
พึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ พบว่าผู้  
ใช้รถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ  
ระหว่าง 15 - 29 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา  
ตอนปลายหรือ ปวช. เป็นนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้  
ได้น้อยกว่า 2,001 บาทผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ  
มีความพึงพอใจในเรื่องของความ ปลอดภัยในขณะ  
เดินทางในรถมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องของการให้  
บริการของพนักงานขับรถ และมีความพึงพอใจน้อยสุด  
ในเรื่องของสภาพภายนอกตัวรถ นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับ มาริชา ไกรฐ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางกรุงเทพ-เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73 พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบาย ในขณะที่ให้บริการความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับและหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืออัตราค่าโดยสารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการและระยะเวลาที่รอให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ สุรัชชัย ทับยา (2553) ศึกษาการขนส่งผู้โดยสารเพื่อความรวดเร็วเป็นระเบียบ เรียบร้อยปลอดภัยมีความเหมาะสมคุ้มค่าและประหยัดในเชิงเศรษฐกิจและค่าบริการที่เป็นธรรม ตลอดจนความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยอาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 สำหรับเส้นทางการขนส่งผู้โดยสารหมวด 3 ผู้ได้รับใบอนุญาตจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้โดยมีอายุของใบอนุญาตประกอบการขนส่ง 7 ปีเป็นนโยบายสาธารณะ โดยบริษัททงไกรลาศบริการเดินรถจำกัด ได้รับอนุญาตให้จัดการ เดินรถเส้นทาง

สายที่ 668 เพื่อให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางและประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม อันเป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว หลังจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัททงไกรลาศบริการเดินรถจำกัด พบว่าการบริหาร การจัดการเดินรถโดยสารไม่เป็นไปตามทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสมัยใหม่ของ Henri Fayol และหลักการจัดการของเทเลอร์ กรณีไม่มีการวางแผนการจัดการจัดการและพัฒนาขยายเส้นทางเดินรถให้มี ผู้โดยสารเพิ่มขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการจัดการจัดการเดินรถโดยสารสองแถวสายนี้จึงไม่มี คุณภาพและไม่คุ้มค่าและไม่เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่มีวัตถุประสงค์กำหนดให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

**ผู้สูงอายุต้องการให้พนักงานขับรถประจำทางมีกริยามารยาทที่ดี** สอดคล้องกับสิริกุลพรหมชาติ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ราคาและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างก็มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นิภา ศรีศิลป์พันธ์ (2549) ศึกษาการให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าด้านการจัดการขนส่งสาธารณะ ในส่วนของรถเมล์ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยพบว่าพนักงานขับรถประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร

นายตรวจสวนใหญ่มีกิริยา มารยาทดี รถมีสภาพดี พนักงานขับรถเมล์ปฏิบัติตามกฎจราจร การใช้บริการรถเมล์มีความปลอดภัย แต่การกำหนดป้ายให้รถเมล์จอดรับ - ส่งผู้โดยสารยังไม่เหมาะสม และมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนการบริการขนส่งของรถสี่ล้อแดง ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง รถสี่ล้อแดงที่ให้บริการในเขตเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนมาก มีความสะดวกรวดเร็ว แต่มีสภาพไม่ค่อยดี ไม่มีความปลอดภัย และเห็นว่าพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม แต่งกายไม่เรียบร้อย และคิดราคาค่าโดยสารไม่เที่ยงธรรม และปัญหาแนวทางการปรับปรุง การขยายการให้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ พบว่ารถเมล์โดยสารประจำทาง มีปัญหาที่ต้องแก้ไขคือ เส้นทางเดินรถที่ยังไม่ครอบคลุม และจำนวนรถที่มีอยู่น้อย ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน ส่วนผู้ประกอบการประสบปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ปริมาณงานมีจำนวนมาก ไม่มีระบบสารสนเทศรองรับการทำงาน การจัดการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน อาคารสถานที่ และบริเวณที่จอดรถ ในขณะนี้ผู้ประกอบการมีแผนโครงการในการเพิ่มเส้นทางให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น และการเพิ่มปริมาณรถโดยสารให้เพียงพอกับความต้องการ แต่ปัญหาที่สำคัญคือราคาเชื้อเพลิงที่สูงขึ้น มีผลต่อการดำเนินงานของโครงการเป็นอย่างมาก และเห็นด้วยว่าการจัดระบบขนส่งสาธารณะควรได้รับการอุดหนุนจากภาครัฐอย่างเต็มที่ที่ส่วนผู้ประกอบการรถสี่ล้อแดงเห็นว่าปัญหาหลักที่เกิดขึ้นคือรายได้ที่ได้น้อยกว่าเดิม ไม่มีอิสระในการเดินรถทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ เพราะต้องวิ่งประจำทางส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับโครงการนี้ แต่จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ถ้าหากภาครัฐให้การสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น และมีการประกันรายได้ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจของผู้ประกอบการในส่วนภาคเอกชน

**ควรมีการกำหนดจุดจอดรถสาธารณะรับ - ส่งผู้โดยสารและรองรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึง** สอดคล้องกับ นิภา ศรีศิลป์นันท์ (2549) ศึกษาการให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า การบริการและมีความต้องการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ มีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่มีความเห็นว่าระบบการขนส่งสาธารณะยังให้บริการยังไม่ทั่วถึง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่า มีความพึงพอใจการบริการมีความต้องการในการใช้บริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง เห็นว่าทางราชการควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ในขณะที่เดียวกันมีความเห็นว่ารถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่ารถเมล์ และการบริการยังอยู่ในความนิยมของประชาชน

**ควรมีสภาพรถที่ดี รองรับผู้สูงอายุและคนพิการ** สอดคล้องกับ วิไลวรรณ วัฒนานนท์ (2544) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุชุมชนบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า 1) ปัญหาด้านสุขภาพและปัญหาด้านสังคมของผู้สูงอายุ ปัญหาด้านสุขภาพ พบว่าเรื่องสภาวะสุขภาพอนามัย ผู้สูงอายุมีอาการเจ็บป่วยและไม่สบาย อาการที่พบมาก คือปวดหลังปวดเอว และเวียนศีรษะ ส่วนโรคประจำตัวและโรคเรื้อรังของผู้สูงอายุพบ โรคที่พบบ่อยคือโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ปัญหาด้านจิตใจของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความรู้สึกเหงาและว้าเหวเป็นบางครั้ง มีความวิตกกังวลและไม่สบายใจเรื่องความเสื่อมถอยสมรรถนะ ผู้สูงอายุมีปัญหาการเคี้ยวอาหาร การมองเห็นและการได้ยิน ส่วนปัญหาด้านสังคมของผู้สูงอายุ พบว่าเรื่องการศึกษาการแสวงหาความรู้และข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุ จบระดับประถมศึกษา ไม่ได้เรียนหนังสือ ไม่เคยเข้าประชุมและอบรมเรื่องใด ๆ เรื่องความมั่นคงของ

รายได้ของผู้สูงอายุไม่มีอาชีพ เรื่องบทบาทและความสัมพันธ์ในชุมชนผู้สูงอายุไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือชมรมใด ๆ 2) ความต้องการด้านสุขภาพและความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุ พบว่าความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าความต้องการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุด คือความต้องการเรื่องสภาวะสุขภาพอนามัย ส่วนความต้องการด้านสังคม พบว่าอยู่ในระดับมาก เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุด คือความต้องการเรื่องบทบาท และความสัมพันธ์ในครอบครัว ข้อเสนอแนะ ด้านการพยาบาลควรมีการวางแผนและการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องสนับสนุนให้ชุมชนและครอบครัวให้ความสำคัญ พร้อมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกลุ่มและกิจกรรมของชุมชนทุกด้าน ดำเนินการสนับสนุนช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุได้รับบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ ตามสภาพของปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ การเดินทางโดยรถสาธารณะควรจัดให้รถโดยสารมีสภาพที่เหมาะสมสำหรับการรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ ควรจัดแผนการศึกษาโดยเน้นการพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุทำกลุ่มส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมทางสังคมแบบยั่งยืนในชุมชน

**ควรมีจำนวนเที่ยวรถที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ** สอดคล้องกับ พรทิศา งามะพันธ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อระบบขนส่งสาธารณะภายในจังหวัดนครพนม พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การใช้บริการ จำนวนเที่ยวรถและด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยสามารถอธิบายถึงผลกระทบของการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่มีต่อความ

พึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยเป็นสำคัญ เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวและเพื่อความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น

**บริเวณจุดบริการควรมีทางเดินที่สามารถรองรับผู้สูงอายุ** สอดคล้องกับ ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จากการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมพันธ์ได้ความน่าเชื่อถือได้ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้าน กระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัย ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

**จุดบริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก** เช่น พื้นที่พักคอยรถโดยสาร ป้ายสัญลักษณ์เตือนบอกตารางเวลารถ รวากันตกขอบถนน และ wi-fi สอดคล้องกับ ธวัลดา สุทัศน์ (2559) ศึกษาบทบาท

องค์การบริหารส่วนตำบลในการดูแลผู้สูงอายุตาม การรับรู้ของผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบลหนองไผ่ อำเภอ หนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า 1) บทบาท องค์การบริหารส่วนตำบลในการดูแลผู้สูงอายุตาม การรับรู้ของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีบทบาทสูง ที่สุด ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาด้าน สวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้าน เศรษฐกิจและด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ตาม ลำดับ 2) ปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ พบว่าส่วนใหญ่ มีปัญหาสุขภาพเสื่อมโทรม ภาครัฐจึงควรจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหารายได้ไม่เพียงพอ สำหรับเลี้ยงชีพ ปัญหาไม่มีลูกหลานดูแลอุปการะ เลี้ยงดู และความต้องการของผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่ มีความต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด และมีความ ต้องการได้รับความสนใจจากผู้อื่น 3) การทดสอบ สมมุติฐาน พบว่าบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบล ในการดูแลผู้สูงอายุแตกต่างกันตามเพศ อายุ อาชีพ และบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลในการดูแล ผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา และ ลักษณะการอยู่ร่วมกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กาญจนนา พิบูลย์ และคณะ (2559) ศึกษาความต้องการ ในการจัดบริการการดูแลผู้สูงอายุแบบไป-กลับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสถานบริการแบบไป- กลับ ควรมีห้องพักผ่อนหรือดูทีวีส่วนกลาง มีห้องทำ กิจกรรมทางศาสนา มีห้องหรือพื้นที่ส่วนกลางสำหรับ ทำกิจกรรมร่วมกัน มีบริเวณที่เป็นสนามหญ้าหรือ สวนหย่อมเพื่อใช้ในการพักผ่อน มีพื้นที่สำหรับการ ออกกำลังกายทั้งในร่มและการแจ้ง สำหรับ ความต้องการด้านบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดว่าสถานบริการดูแลผู้สูงอายุแบบไปกลับ ควร มี กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ หรือกิจกรรมการให้

ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ มีบริการรถรับส่ง กรณีอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีกิจกรรมตรวจสุขภาพพันให้ ผู้สูงอายุปีละ 2 ครั้ง มีการจัดเตรียมอาหารกลางวัน และอาหารว่างให้ผู้สูงอายุ มีกิจกรรมตรวจสุขภาพ เบื้องต้นให้ผู้สูงอายุเดือนละ 1 ครั้ง มีกิจกรรม นันทนาการให้แก่ผู้สูงอายุ และมีบริการรถรับส่ง ที่บ้าน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มี สถานบริการดูแลผู้สูงอายุแบบไปกลับ ในชุมชน มีความสนใจไปใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ แบบไปกลับ และคิดว่าถ้ามีสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ แบบไปกลับในชุมชนมีประโยชน์มากต่อกลุ่มตัวอย่าง ถึง การพัฒนารูปแบบบริการสำหรับผู้สูงอายุแบบไป กลับนั้นควรพิจารณาถึงความต้องการของประชาชน ในชุมชนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ สูงสุดกับการพัฒนารูปแบบการดูแลที่เหมาะสมกับ ผู้สูงอายุต่อไป สอดคล้องกับวิโรจน์ เจริญลักษณ์ และคณะ (2561) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการ ขนส่งสำหรับผู้สูงอายุในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ผู้สูงอายุจะมีอายุที่มากขึ้นแต่จุดประสงค์ และความต้องการในการเดินทางยังคงมีมากด้วย ความจำเป็นในหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากไม่อยากถูกลด บทบาทในการทำหน้าที่ต่าง ๆ ลง โดยการเดินทาง ส่วนใหญ่เป็นการเดินทางเพื่อพบแพทย์และซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวกกับสมาชิกในครอบครัว 2) ปัญหาในการเดินทางของผู้สูงอายุมีที่ เกิดขึ้นจาก ภายในและภายนอก ด้านร่างกายที่เสื่อมลงตามอายุ ที่มากขึ้น และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้บริการที่ไม่ สามารถควบคุมได้ มาตราฐานในการให้บริการของ ระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ยังไม่มีการสนับสนุนผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ 3) รูปแบบการเดิน ทางของผู้สูงอายุมีความจำกัดที่มากกว่าบุคคลทั่วไป การเดินทางในแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อด้าน ร่างกายของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งร่างกายของ

ผู้สูงอายุจะมีความอ่อนแอและอ่อนไหวมากขึ้นจากอายุที่เพิ่มมากขึ้น 4) แนวทางการพัฒนาบริการการขนส่งทางด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต สามารถนำเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนไม่มากและผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่ายมาปรับใช้กับระบบขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ ควบรวมกับนโยบายที่สนับสนุนการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประเทศพัฒนาได้อย่างเต็มรูปแบบและครอบคลุมสำหรับผู้คนทุกระดับอายุ

### คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในปัตตานี

1. การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของรถโดยสารสาธารณะ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ เช่น ตารางเวลาการออกเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ ค่าโดยสาร เส้นทางการเดินทาง ให้มีการระบุเนื้อหาที่มีความละเอียดชัดเจน เข้าใจง่ายมีตัวอักษรที่ใหญ่พอสำหรับผู้สูงอายุ มีมาตรฐานในการให้ข้อมูลที่ตรงกัน และควรจะมีการติดข้อมูลดังกล่าวไว้ภายในตัวรถข้างตัวรถ ข้างหน้าตัวรถ และตามสถานี หรือจุดจอดรถ เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย หรือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านทางแอปพลิเคชันในระบบของสมาร์ตโฟนต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการรับทราบข้อมูล เพราะผู้สูงอายุจะต้องมีการสร้างแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบที่ไม่มีความซับซ้อน มีเมนูหลัก ๆ ที่ผู้สูงอายุควรจะารู้ เช่น สิทธิพิเศษ เส้นทาง เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ในทุกวันนี้ยังไม่มีการจัดการเรื่องของการให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งส่วนใหญ่มีการละเลยในส่วนนี้ เพราะเห็นว่าไม่มีความสำคัญและไม่ใส่ใจ คิดว่าคงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรู้กันอยู่แล้ว ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดและ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าใจ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557) ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน รายละเอียด และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร อีกทั้งต้องมีการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการว่าอยากจะได้การบริการแบบไหน เพื่อการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

2. การให้บริการเกี่ยวกับสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารสาธารณะ 2.1) ที่นั่งรอ หรือนั่งพักผู้สูงอายุที่ต้องการที่นั่งรอดโดยสารสาธารณะที่มีจำนวนที่มากพอและเหมาะสมสำหรับผู้โดยสาร อีกทั้งต้องการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เนื่องจากสถานี หรือจุดจอดรถภายในปัตตานีแต่ละที่จำนวนที่นั่งรอดโดยสารไม่เพียงพอ ไม่มีการได้รับการปรับปรุงสภาพของที่นั่ง บางที่มีการชำรุด หรือไม่มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสาร ทำให้การรอดโดยสารสาธารณะไม่มีความสะดวกในเรื่องนี้ อีกทั้งยังไม่มีการจัดจำนวนที่นั่งให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารในแต่ละสถานี หรือจุดจอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ (ณชชา โอเจริญ, 2559) ที่กล่าวว่า สถานีหรือจุดจอดรถโดยสารมีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้รถโดยสารสาธารณะ 2.2) ทางเดิน หรือบันไดสถานีรถโดยสาร ผู้สูงอายุต้องการให้ทางเดิน หรือบันไดมีการสร้างราวจับตลอดทั้ง 2 ข้างและไม่ควรเป็นพื้นกระเบื้องที่ลื่น เพื่อที่เวลาผู้สูงอายุเดินจะได้จับราวเกาะ และไม่ลื่นล้มเวลาเดินไปบนพื้น ส่วนจุดจอดรถโดยสาร ผู้สูงอายุต้องการให้พื้นทางเดินมีความราบเรียบ ไม่ใช่กระเบื้องในการปูพื้นทางเดิน และไม่การวางท่อระบายน้ำที่ไม่เสมอกับพื้นทางเดิน เพราะโดยส่วนมาก ณ จุดจอดรถโดยสารต่าง ๆ ทุกทั้งปัตตานี จะมีการวางท่อระบายน้ำที่ไม่มีการวางเสมอกับพื้นทางเดิน อาจจะมี

ทำให้เกิดอันตรายกับผู้สูงอายุหรือผู้โดยสารทั่วไปได้ง่าย (ค่านาย อภิรัชญาสกุล, 2557) ในเรื่องความเข้าใจ คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองของความต้องการนั้น ที่จะต้องรู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไร 2.3) ห้องน้ำ ผู้สูงอายุอยากจะมีห้องน้ำอยู่ตามสถานที่จุดจอดรถที่มีระยะเวลาในการจอดรถโดยสารแต่ละรอบนาน ๆ และที่มีผู้โดยสารเยอะ เพราะบางที่ผู้สูงอายุก็เกิดอาการการปวดปัสสาวะขึ้นมากระทันหัน ทำให้เกิดความลำบากในการเข้าห้องน้ำ ขัดแย้งกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพในเรื่องความเข้าใจ คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองของความต้องการนั้น ที่จะต้องรู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไรแต่การจัดตั้งห้องน้ำตามจุดจอดรถโดยสารก็ยังไม่สามารถทำได้ลำบาก เนื่องจากอาจจะเกิดความยุ่งยากในเรื่องของการดูแลรักษาในแต่ละสถานที่เพราะจุดจอดรถมีจำนวนมากเกินไป สถานที่ที่ไม่มีความเหมาะสมในการจัดตั้ง 2.4) สภาพแวดล้อมของสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารสาธารณะไม่มีความสะอาด มีการทิ้งขยะของผู้โดยสารที่มารอรถโดยสารและไม่มีการทิ้งขยะมารองรับขยะเหล่านั้น ทำให้มีสิ่งสกปรกและเศษของต่าง ๆ ขวางทางเดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ (ณัชชา โอเจริญ, 2559) ที่กล่าวว่าสถานีหรือจุดจอดรถโดยสาร ไม่สะดวกสบายมีสิ่งกีดขวางทางเดิน ขนาดของสถานี หรือจุดจอดรถไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร เช่น ข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทางถึงขยะ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น อังกฤษ อเมริกา ที่มีควรรู้ในเรื่องของสภาพแวดล้อมบริเวณจุดจอดรถที่มีการคำนึงถึงความสะอาด โดยมีการจัดตั้งถังขยะที่มีการ

ใส่ความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องการเชิญชวนให้ผู้โดยสารที่จอดรถทิ้งขยะในที่ที่จัดไว้ให้

3. การให้บริการทางด้านความปลอดภัย 3.1) ทางด้านสภาพรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าสภาพของรถโดยสารสาธารณะทั้งภายนอกและภายในมีสภาพเสื่อมโทรม ไม่มีการปรับปรุงหรือซ่อมแซมเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถโดยสารสาธารณะที่ไม่ใช่รถปรับอากาศ ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ (ณัชชา โอเจริญ, 2559) พบว่าสภาพของรถโดยสารสาธารณะมีสภาพที่แย่มากที่สุด เมื่อเทียบกับรถประเภทอื่น ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ เพอร์นิเจอร์ และภายนอกตัว โดยให้มีการบำรุงรักษา พวกเก้าอี้คืออยากให้มีการปรับเปลี่ยนตัวเบาะนั่งให้มีความนุ่มขึ้น ดูแลเรื่องสภาพการใช้งานของเก้าอี้ว่ายังสามารถยึดติดกับพื้นรถได้อยู่ รวบรวมภายในตัวรถและทางขึ้นอยากให้มีการดูแลรักษาและเปลี่ยนเมื่อใช้การไม่ได้แล้ว เพราะบางครั้งมีการเกิดสนิม อาจจะทำให้เกิดอันตรายจากการหักของมันได้ อีกทั้งยังรวมถึงประตูรถโดยสารสาธารณะที่เกิดการชำรุด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับสภาพรถของประเทศญี่ปุ่นในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถและสภาพภายนอกรถที่มีการปรับปรุงซ่อมแซม หรือรถคันไหนสภาพไม่เหมาะสำหรับการให้บริการแล้วก็จะไม่นำมาใช้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงอยากมีการตรวจดูเรื่องการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (กิตติพิงค์ และอุบลวรรณ, 2557) กล่าวถึงการให้บริการรถโดยสารประจำทางควรปรับปรุงในเรื่องสภาพรถโดยสารที่มีสภาพที่เก่าจนเกินไป และที่สำคัญเรื่องบันไดในการขึ้น-ลงของรถโดยสารสาธารณะอาจจะมีการติดตั้ง

ทางลาดให้กับผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสาร 3.2) ทางด้านอุปกรณ์นิรภัยภายในตัวรถส่วนใหญ่ผู้สูงอายุบอกว่าอุปกรณ์นิรภัยภายในรถโดยสารสาธารณะส่วนมากไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์เหล่านี้ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นถึงความไม่ใส่ใจในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสาร และไม่คำนึงคือเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอันดับแรก ขัดแย้งกับทฤษฎีมิติคุณภาพ ในเรื่องความเอาใจใส่ คือการดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติและพยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีการติดตั้งอุปกรณ์นิรภัยตรวจสอบสภาพการใช้งาน และบำรุงรักษาเป็นระยะ ๆ ในด้านความปลอดภัยคือผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านการกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้

4. การให้บริการของพนักงาน 4.1) พนักงานขับรถ ผู้สูงอายุอยากให้มีการให้พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกในการขับรถ เคารพกฎหมายจราจร มีการจัดการอบรมวินัยในการขับรถโดยสาร เนื่องจากผู้ขับรถโดยสารไม่ว่าจะเป็นรถโดยสารสาธารณะ รถประจำทาง และรถตู้ส่วนมากไม่มีวินัยในการขับรถ ขับรถโดยใช้อารมณ์เป็นส่วนใหญ่ไม่มีการเห็นใจผู้โดยสารทำตามใจตนเอง ไม่เคารพกฎหมาย ทำให้เกิดอุบัติเหตุอยู่หลายครั้ง และเป็นอันตรายกับผู้โดยสารภายในรถ ซึ่งสอดคล้องกับกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (กิตติพงษ์ และ อุบลวรรณ, 2557) ควรมีการพัฒนาโครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรการขับที่ปลอดภัยให้มีคุณภาพกว่านี้ แต่พฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะกับขัดแย้งกับทฤษฎีมิติคุณภาพ (กษามาศ ไชยขาว, 2560) ในด้านความเชื่อมั่น คือความสามารถในการปฏิบัติตามที่รับปากไว้

ความคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้ในการดำเนินงาน เช่น การให้คำตอบที่ถูกต้องต่อผู้ใช้บริการ ความเชื่อถือได้ คือความรู้ความสามารถและความสุภาพของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ คือการดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติและพยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ แต่พนักงานบางส่วนก็มีการปฏิบัติตนตามกฎ รักษาระเบียบวินัยและใส่ใจในผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และเหมาะสมกับผู้โดยสารนั้น เช่น การจอดให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงรถ เมื่อผู้โดยสารเป็นผู้สูงอายุก็จะรอให้ผู้สูงอายุขึ้นไปนั่งที่ก่อน หรือรอให้ลงจากรถไปยืนอยู่ที่จุดจอดก่อนถึงจะใช้ระยะเวลาในการรอ 4.2) พนักงานเก็บเงิน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่บอกว่าพนักงานเก็บเงินพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมารยาท ยังไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และในบางครั้งก็มีการคิดค่าโดยสารเกินไปจากที่กำหนด และโดยส่วนใหญ่จากที่พบเห็นเมื่อใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นว่าพนักงานเก็บเงินส่วนมากไม่มีความใส่ใจผู้โดยสารเลยไม่ได้เฉพาะแต่ผู้สูงอายุเพียงอย่างเดียว เช่นเมื่อผู้สูงอายุขึ้นมาบนรถก็มีการไปบอกผู้โดยสารที่นั่งตรงที่สำหรับผู้สูงอายุลุกออก เพื่อให้ผู้สูงอายุได้นั่ง หรือบางครั้งก็ทำงานตามอารมณ์ของตัวเองว่าต้องการจะทำอะไรก็ทำ ไม่คำนึงถึงคนอื่น ทำงานเหมือนไม่มีความสามารถในการทำงานบริการ ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม และความซื่อสัตย์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ แต่พนักงานเก็บเงินประจำรถโดยสารสาธารณะบางสายก็มีการเอาใจใส่ผู้สูงอายุในทุก ๆ เรื่องตั้งแต่การขึ้นรถ โดยการช่วยพยุงผู้สูงอายุขึ้นรถแล้วพอไปนั่งที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีการช่วยถือของขึ้นไปบนรถให้มีการพูดคุยกับผู้สูงอายุด้วยถ้อยคำที่

สภาพ แต่นั่นก็แสดงให้เห็นว่าการทำงานของพนักงานเก็บเงินยังไม่มีมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้โดยสาร

ประโยชน์เชิงนโยบาย 1) ผู้ให้บริการควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ร่วมกับการวางแผนการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ผู้ให้บริการและภาครัฐควรนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะที่ระบุกฎระเบียบที่ชัดเจน 4) ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งนโยบายเกี่ยวกับการเปิดให้บริการรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

ประโยชน์เชิงการจัดการ 1) องค์การขนส่งมวลชนในจังหวัดปัตตานี และบริษัท ขนส่ง จำกัด ควรจะมีการปรับปรุงพัฒนามาตรการต่าง ๆ ในเรื่องการปฏิบัติตนของพนักงานให้มีความเข้มงวด และมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งจะต้องเน้นในเรื่องวินัยและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถกับพนักงานเก็บเงิน รวมทั้งต้องมีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 2) กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนและบริษัท ขนส่ง จำกัด ควรมีการจัดการระบบการดำเนินงานให้มีระบบและแบบแผนมากขึ้นและในการดำเนินงานแต่ละครั้งจะต้องเน้นเรื่องระยะเวลาให้เหมาะสม เพื่อการทำงานที่มีความรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงมาตรฐานหรือตารางในการตรวจดูแลสภาพรถให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง หรือมีการจัดเตรียมรถโดยสารสาธารณะออกเป็น 2 เซต ในแต่ละเส้นทาง โดยจะแบ่งช่วงระยะเวลาในการเดินรถของแต่ละเซต เพื่อที่จะสามารถซ่อมบำรุงและดูแลสภาพ

ของรถได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังเป็นการไม่ใช้รถโดยสารเกินสมรรถภาพ

ประโยชน์เชิงทฤษฎี ดังนี้ 1) ทฤษฎีมีติดคุณภาพการให้บริการ 2) คุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการบริการในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ การบริการเรื่องข้อมูล สถานที่จอดรถความปลอดภัย จนถึงพนักงานผู้ให้บริการ จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะมีคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมที่สุดในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) การศึกษาปรากฏการณ์โดยการเก็บข้อมูลที่ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในปัตตานีที่ใช้รถประจำทางเป็นประจำ หากมีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วยจะทำให้ทราบข้อมูลที่หลากหลาย และรวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะภายในปัตตานี 2) การศึกษาเฉพาะกลุ่มของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในปัตตานีเท่านั้น ควรมีการศึกษาผู้ให้บริการในพื้นที่อื่น หรือพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบถึงความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่พบเมื่อใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้นมาเปรียบเทียบและปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ 3) เป็นการศึกษาเฉพาะรถโดยสารสาธารณะภายในปัตตานี ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของยานพาหนะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้า รถตู้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งบุคคลทั่วไปและผู้สูงอายุที่ใช้รถสาธารณะเหล่านี้ว่าควรจะมีการปรับปรุง พัฒนาหรือเพิ่มเติมสิ่งใดให้ตอบสนองต่อความต้องการ ●

## เอกสารอ้างอิง

- UNESCAP. (2019). *Ageing in Asia and the Pacific: Emerging trends and policy implications*. Bangkok: United Nations.
- World Bank. (2021). *World development indicators 2021*. Washington, DC: World Bank.
- World Health Organization. (2020). *World report on ageing and health*. Geneva: WHO.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.). *ชวนใช้สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารยานพาหนะสำหรับผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2567 จาก [http://www.olderfund.dop.go.th/webboards/view\\_topic/328](http://www.olderfund.dop.go.th/webboards/view_topic/328)
- กรมสุขภาพจิต. (2566). *รายงานสถานการณ์สุขภาพจิตประเทศไทย พ.ศ. 2566*. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2568 จาก [https://dmh.go.th/report/dmh/rpt\\_year/view.asp?id=467](https://dmh.go.th/report/dmh/rpt_year/view.asp?id=467)
- กลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลปัตตานี. (2567). *โรงพยาบาลจังหวัดปัตตานี*. จังหวัดปัตตานี: โรงพยาบาลปัตตานี.
- กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์, และ อุบลวรรณ ภาวกานันท์. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2567 จาก <http://www.kmutt.ac.th>
- ค่านายอภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า (Customer service)* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โฟกัส มีเดีย แอนด์ พับลิช.
- ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชฎาพร แนบชิด, ภาณุพงศ์ นันทสินธ์, ดนัย นิลสุวรรณ, พรอนันต์ กิจอมรชัย, สิปปภาส สิริเกษมสุข, ศุภชัย เหมือนโพธิ์, และ ดำรง ถาวร. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพลังงานไฟฟ้า*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัชชา โอเจริญ. (2559). *คุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัย และการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2567 จาก <http://tdri.or.th>
- ทวีศักดิ์ หล้าภูเขียว. (2547). *การได้รับการดูแลจากครอบครัวของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองหินกิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ธีรพัฒน์ ดีแก้ว. (2551). *ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพและสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบุญเรือง อำเภอเมือง* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญส่ง สัตโยภาส, สุรชัย คำจิณะ, และ เกรียงไกร อรุโณทยานันท์. (2544). *ลักษณะการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษกร ถาวรประสิทธิ์. (2555). *ลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวสงขลา* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เบ็ญจลักษณ์ อัครพสุชาติ. (2550). *ศึกษาบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุของผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์* (วิทยานิพนธ์). [ม.ป.ท.].
- ปริญญา ปฏิพันธ์กานต์. (2550). *ความต้องการระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณี ศรีสมบัติ, และคณะ. (2560). *การวิเคราะห์โครงข่ายสาธารณูปโภคพื้นฐาน: กรณีศึกษาการเชื่อมต่อระหว่างโครงข่าย ถนนสายหลัก ถนนสายรอง และระบบขนส่งมวลชนทางรางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <https://www.bing.com/search?q>
- พรชิตา งามะพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อระบบขนส่งสาธารณะภายในจังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนครพนม.
- พีระพันธ์ จิตราภิรมย์. (2555). *พฤติกรรมการเดินทางของคนในเมืองเชียงใหม่. ใน การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 28* (หน้า [หน้าไม่ปรากฏ]). ภูเก็ต.
- มาริษา ไกรง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางกรุงเทพ-เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดา บุญเกิด. (2557). *ความต้องการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วทันญา นามบุรี. (2556). *ศึกษาการใช้ระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วาสิณัฐ พลสารรักษ์. (2551). *การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริกัญญา ปานพวงศรี. (2543). *การจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาคำจำกัด* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร แก้วกอลเดี่ยวไพโรจน์. (2554). *กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางระหว่างบ้านและที่ทำงานโดยรถโดยสารประจำทางและรถยนต์*. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรัชย์ ทับยา. (2553). *ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการการเดินทางโดยสารประจำทาง หมวด 3 สายที่ 668 เส้นทางพิษณุโลก-กงไกรลาศ* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดปัตตานี. (2567). *รายงานประจำปีสำนักงานขนส่งจังหวัดปัตตานี*. ปัตตานี: สำนักงานขนส่งจังหวัดปัตตานี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *รายงานสถิติประชากรและสังคม พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สิงหา จันทิพย์วงษ์. (2551). *การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชนบทโดยใช้ครอบครัวเป็นศูนย์กลาง* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อรรถวิทย์ อูปโยคิน. (2544). *ศึกษาแบบจำลองการเลือกยานพาหนะเดินทางสำหรับรถประจำทางและยานพาหนะอื่นในเขตเมืองเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.