

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ก่อนปี พ.ศ. 2497 การขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางยังไม่มี การควบคุมจัดระเบียบเท่าที่ควร หากเอกชนรายใดมีทุนทรัพย์เพียงพอที่จะซื้อรถมาวิ่งรับส่งผู้โดยสารก็จะดำเนินการได้โดยอิสระไม่ต้องขออนุญาตทางราชการ ทำให้เกิดการแข่งขันและแย่งกันเดินรถโดยไร้ขอบเขต อัตราค่าโดยสารก็ไม่แน่นอนเก็บค่าโดยสารตามความต้องการ เจ้าของรถพอใจจะเดินรถระยะทางสั้น - ยาวเพียงใดก็จะเดินรถเพียงนั้น ทั้งที่เก็บค่าโดยสารเกินกว่าระยะทางวิ่ง ผู้ขับรถแย่งกันรับผู้โดยสาร แต่ประการสำคัญก็คือ ไม่มีสถานีขนส่งผู้โดยสารสำหรับใช้เป็นสถานที่หยุดหรือจอดรถโดยสารประจำทาง จะมีเพียงท่าจอดรถของรถโดยสาร แต่ละเส้นทางอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ (บริษัทขนส่ง จำกัด. 2549 : ออนไลน์)

ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ ทางราชการโดยกระทรวงคมนาคมจึงได้ออกกฎหมายเรียกว่าพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 เพื่อควบคุมจัดระเบียบการขนส่งทางถนนโดยเฉพาะ และได้จัดตั้งกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานรองรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมายดังกล่าว ซึ่งในบทบัญญัติของกฎหมายฉบับนี้ได้ให้อำนาจกรมการขนส่งทางบก ดำเนินการจัดให้มีสถานีขนส่งผู้โดยสารขึ้น และได้มีการจัดตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครขึ้น 3 แห่งแรกของประเทศไทยพร้อมกัน เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2503 ดังนี้

1. สถานีขนส่งสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ
2. สถานีขนส่งสายตะวันออกเฉียงเหนือ
3. สถานีขนส่งสายใต้

สำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารในส่วนภูมิภาค กรมการขนส่งทางบกได้จัดให้มีขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2509 และสถานีแห่งอื่น ๆ คิดตามมาจนกระทั่งปัจจุบันมีสถานีขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้บริหารเองและสถานีขนส่งผู้โดยสารซึ่งเอกชนเป็นผู้บริหาร รวมทั้งสิ้น 87 แห่ง และได้มีการออกพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เพื่อใช้แทน พ.ร.บ. การขนส่ง พ.ศ. 2497 (บริษัทขนส่ง จำกัด. 2549 : ออนไลน์)

สถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญที่ช่วยกำกับดูแล และควบคุมตลอดจนพัฒนาการขนส่งทางถนน ด้วยรถโดยสารประจำทางให้มีประสิทธิภาพ สถานีขนส่งสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ หรือที่เรียกกันติดปากว่า สถานีหมอชิตนั้น เดิมตั้งอยู่ที่บริเวณตลาดหมอชิต

ถนนพหลโยธิน โดยการเวนคืนที่ดิน 92 ไร่ ใช้เป็นที่บริษัทขนส่ง จำกัด จริง 63 ไร่ เปิดใช้เป็นการเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2503 ปัจจุบันได้ย้ายมาเช่าพื้นที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในพื้นที่ 72 ไร่ 2 งาน 92 ตารางวา ที่ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร โดยใช้ชื่อที่ทำการว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2 ซึ่งเป็นสถานีขนาดใหญ่ และเพิ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2541 ปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากสถิติผู้โดยสารของ สถานีขนส่งหมอชิตปี พ.ศ. 2543 - 2547 ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติผู้โดยสารสถานีขนส่งหมอชิต ปี พ.ศ. 2543 - 2547

ภาค / พ.ศ.	2543	2544	2545	2546	2547
ภาคเหนือ	2,882,694	2,882,469	2,782,694	2,985,985	3,140,001
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2,264,246	2,164,856	2,254,246	2,367,062	2,563,231
ภาคตะวันออก	655,276	657,527	655,276	698,647	645,734
ภาคใต้	1,706,728	1,616,783	1,706,728	1,727,022	1,484,570
ภาคกลาง	3,452,486	3,465,487	3,453,488	3,585,489	3,751,197
รวม	10,961,430	10,787,122	10,852,432	11,346,205	11,584,733

ที่มา : งานจัดเก็บและข้อมูล กองพัฒนารูขีจ. 2548 : ไม่ปรากฏเลขหน้า.

ในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งปัญหาที่พบจากการสัมมนาผู้บริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด พบว่ามาจากการบริหารจัดการของบริษัทเอง และส่วนหนึ่งมาจากการบริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งยังไม่มีผลงานวิจัยชี้ชัดได้ ถึงแม้ว่ารัฐบาลมีนโยบายอาจลดกำลังเจ้าหน้าที่ลงและแปรรูปหน่วยงานองค์การของรัฐให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ ประกอบกับนโยบายและการกิจของหน่วยงานเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ประหยัด ปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ในปัจจุบันการเดินทางสามารถทำได้โดยสะดวกทั้ง ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางเป็นเส้นทางหนึ่งที่เป็นที่นิยมของผู้เดินทาง โดยทั่วไป สถานีขนส่งหมอชิต เป็นสถานีขนส่งที่ให้บริการการเดินทางสำหรับผู้ที่ต้องการเดินทางไปภาคเหนือ ภาค

กลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารในสถานีขนส่งหมอชิต มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นหากสถานีขนส่งหมอชิต มีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

ปัจจุบันความต้องการในการเดินทางของประชาชนได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นมากตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและสังคม แต่การขนส่งสาธารณะทางถนนมีการขยายตัวเพียงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับการขนส่งส่วนบุคคล ดังจะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของรถยนต์ส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์เป็นจำนวนมาก จนก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมานับประการ ทั้งปัญหาจราจร ปัญหาอุบัติเหตุ ปัญหาด้านมลพิษ และปัญหาอื่น ๆ

สถานีขนส่งหมอชิต ภายใต้การกำกับของบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นสถานีที่ดำเนินการช่วยเหลือจัดระบบการเดินทางโดยสาร ให้เป็นผลดีแก่เศรษฐกิจและส่วนรวม และขจัดปัญหาการแก่งแย่งชิงกันและกันอันเป็นผลให้อุบัติเหตุบ่อยลง และเพื่อป้องกันรักษาสิทธิของเอกชนที่เดินรถอยู่เดิม โดยไม่ประสงค์จะให้รถเอกชนตกอยู่ในข่ายควบคุมของบุคคล และเพื่อให้สถานีขนส่งหมอชิตภายใต้การกำกับของบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นแกนกลางในการบริการการเดินทาง คือ เป็นแบบอย่างให้เอกชนปรับปรุงกิจการของตนให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีขึ้น เพื่อตรงราคาค่าโดยสารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในยามจำเป็นเพื่อผลของส่วนรวม ช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความสะดวก และผลในทางยุทธศาสตร์และกิจกรรมของทางราชการ

จากอดีตจนถึงปัจจุบันยังมีปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริการของพนักงาน ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านราคาค่าอาหารและความสะอาด ด้านสถานที่จอดรถ

สำหรับกิจการเดินรถโดยสารมีการเดินรถทั้งหมด 309 เส้นทาง แบ่งเป็นการเดินรถบริษัทขนส่ง จำกัด 6 เส้นทาง เส้นทางที่รถบริษัทขนส่ง จำกัดและรถร่วมเดินร่วมกัน 97 เส้นทาง และเดินรถเฉพาะรถร่วม 206 เส้นทาง จำนวนรถโดยสารทั้งสิ้น 8,152 คัน แบ่งเป็นรถบริษัทขนส่ง จำกัด 883 คัน และรถร่วม 7,269 คัน บริษัทขนส่ง จำกัด เดินรถเองเพียงร้อยละ 10.83

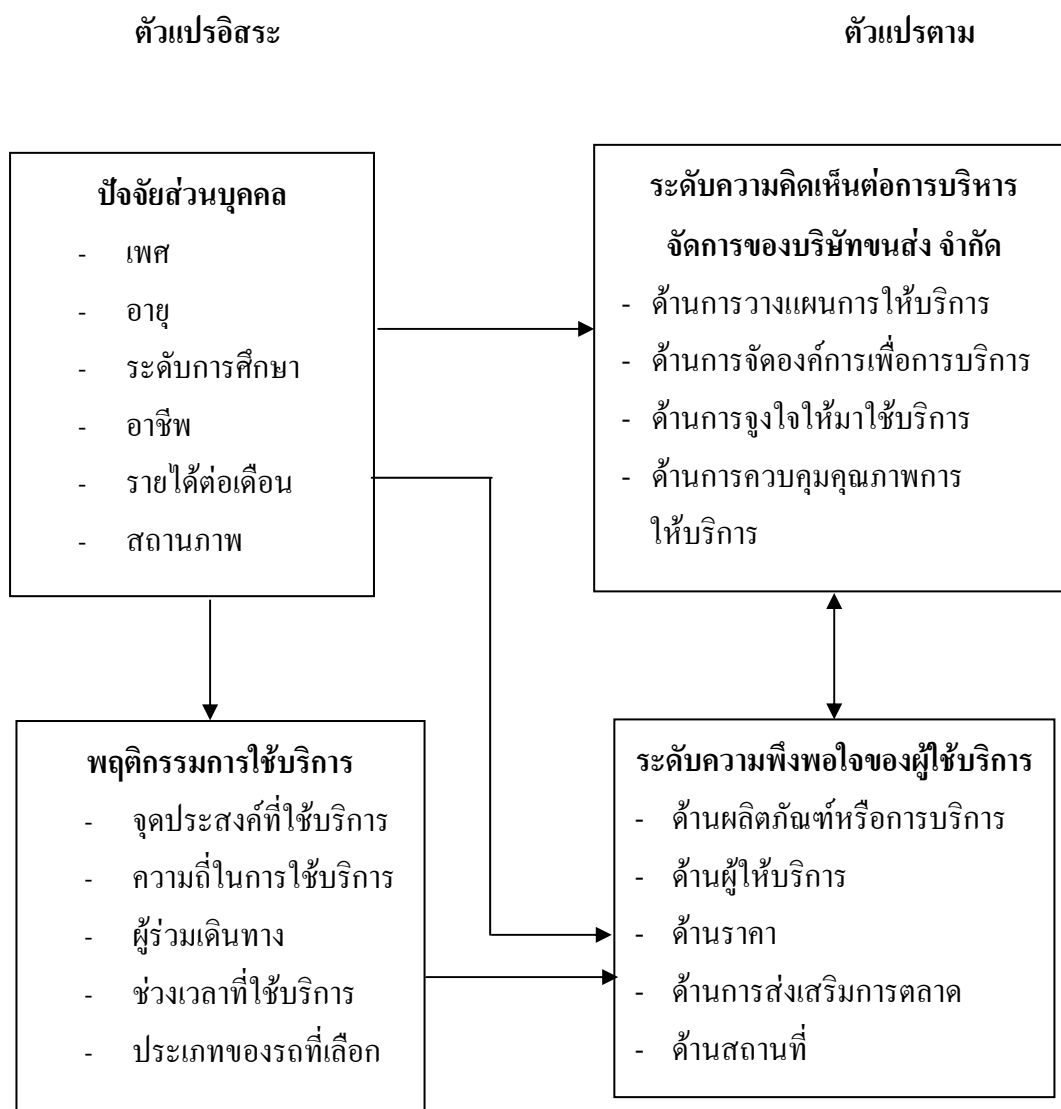
ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทขนส่ง จำกัด ให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (บริษัทขนส่ง จำกัด. 2549 : ออนไลน์)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ

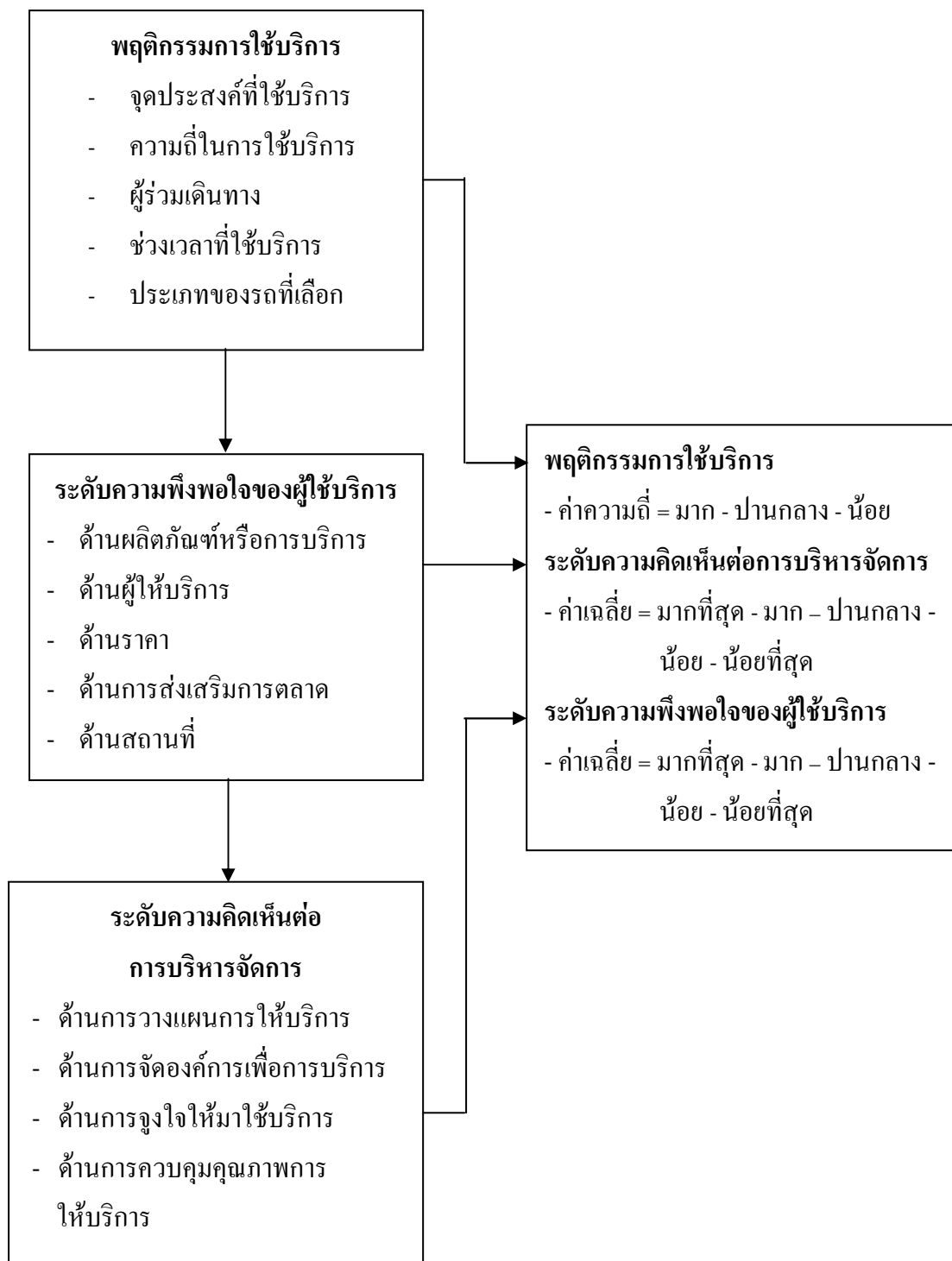
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตในกรุงเทพมหานคร ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ
5. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทขนส่ง จำกัด มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทขนส่ง จำกัด

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ
 - 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และสถานภาพสมรส
 - 2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ จุดประสงค์ที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทของรถที่เลือกใช้บริการ
 - 2.2 ตัวแปรตาม
 - 2.2.1 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพให้บริการ
 - 2.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยกำหนดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นที่ตั้งของ สถานีขนส่งหมอชิต

4. ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง สิงหาคม 2549

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่ง หมอชิต
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. ผลงานวิจัยนี้สามารถนำเสนอให้ผู้บริหารสถานีขนส่งหมอชิตนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ เพื่อที่จะก่อประโยชน์สูงสุด
4. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท ขนส่ง จำกัด หมายถึง องค์การของรัฐที่ให้บริการและควบคุมดูแลการขนส่ง ผู้โดยสาร โดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

สถานีขนส่งหมอชิต หมายถึง ศูนย์กลางการขนส่งผู้โดยสารแห่งหนึ่ง หรือสถานีหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทาง ระหว่างกรุงเทพฯ ไปยัง จังหวัดต่าง ๆ ทางภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการใช้บริการรถโดยสาร สถานีขนส่งหมอชิตเกี่ยวกับ จุดประสงค์ที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทรถที่เลือกใช้บริการ

จุดประสงค์ที่ใช้บริการ หมายถึง การใช้บริการเพื่อที่จะเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ ติดต่อธุรกิจ ศึกษาเล่าเรียน ท่องเที่ยว

ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง การใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตกี่ครั้งในแต่ละเดือน
ผู้ร่วมเดินทาง หมายถึง ผู้ใช้บริการมีผู้ร่วมเดินทาง คือ เพื่อน ครอบครัว / ญาติ คนเดียว คนรัก

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ใช้บริการ

ประเภทของรถที่เลือก หมายถึง รถโดยสารที่ผู้ใช้บริการเลือกเป็นรถประเภทไหน เช่น รถธรรมดา รถปรับอากาศพิเศษ ป.2 (ชั้น 2) รถปรับอากาศ ป.1 (ชั้น 1) รถปรับอากาศพิเศษ ป.1 (พ)

การบริหารจัดการ หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุมคุณภาพ ในด้านบริการ ให้ตรงตามเป้าหมายหรือบรรลุลักษณะวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ในที่นี้ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิด

การวางแผนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานต่าง ๆ ของสถานีขนส่งหมอชิด เช่น การจัดตารางเดินรถโดยสาร ราคาค่าโดยสาร

การจัดองค์การเพื่อการบริหาร หมายถึง การจัดแผนกการบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน และมีความรับผิดชอบตามขอบเขตหน้าที่

การจูงใจมาใช้บริการ หมายถึง สถานีขนส่งหมอชิดมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่ดี สร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ หรือมีบริการรถวันใด ๆ

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง สถานีขนส่งหมอชิดมีตรวจสอบควบคุมคุณภาพมาตรฐานรถโดยสารไว้อย่างชัดเจน ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิด ในการเดินทางไปที่ต่าง ๆ และ/หรือ ประชาชนที่ใช้บริการต่าง ๆ ภายในสถานีขนส่งหมอชิด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสถานีขนส่งหมอชิด ในด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงาน มีรถบริการอย่างเพียงพอ

ด้านราคา หมายถึง ราคาค่าโดยสาร ค่าอาหารเครื่องดื่ม และอื่น ๆ

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ ป้ายบอกสถานที่ การสำรองที่นั่ง

ด้านสถานที่ หมายถึง สถานีจัดให้มีการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ เช่น ห้องสุขา สถานที่จอดรถ หรือร้านอาหาร