

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การขนส่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และการพัฒนาประเทศทุกด้าน เสมือนเป็นกุญแจดอกสำคัญในการเปิดหีบขุมทรัพย์เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่งคั่งและกินคืออยู่ดี ซึ่งมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพ การเดินทางเพื่อกลับบ้าน การเดินทางเพื่อไปศึกษาหาความรู้ การเดินทางเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค การเดินทางเพื่อธุรกิจส่วนตัว การเดินทางเพื่อติดต่อสังสรรค์กับผู้อื่น และการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จึงต้องอาศัยการขนส่งผู้โดยสารช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเดินทางตามต้องการ (ชนสรรค์ แขวง โสภากา, 2531)

ในปัจจุบันธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางบกถือเป็นการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ เป็นช่องทางของการขนส่งที่ใช้กันมากที่สุดเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง จากสถิติของกระทรวงคมนาคมปี 2542 - 2551 การขนส่งสินค้าภายในประเทศทางบกมีจำนวนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ ส่วนการขนส่งผู้โดยสารภายในประเทศ การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่เลือกการเดินทางโดยอสังหาริมทรัพย์โดยสารประจำทางเป็นหลัก (กรมการขนส่งทางอากาศ การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัทขนส่งจำกัด, 2551)

ทางผู้ประกอบการประสบภาวะรายได้ลดลงมาโดยตลอด ปัญหารายได้ที่ลดลงจึงยังคงเป็นปัญหาเรื้อรังที่สำคัญ ซึ่งมีสาเหตุมาจากในปัจจุบันนี้มีบริษัทคู่แข่งเข้ามาให้บริการ ซึ่งในอดีตมีเพียงรถประจำทางของบริษัทเพียงเจ้าเดียวเท่านั้น อีกทั้งราคาน้ำมันที่มีราคาสูงขึ้น ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในด้านการหารายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายจนกลายเป็นปัญหาที่ทำให้รายได้ลดลงในทุกวันนี้ และการขอปรับค่าโดยสารแต่ละครั้งมักจะได้รับการคัดค้านจากประชาชนผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

สำหรับการแก้ไขปัญหารายได้ที่ลดลง สามารถทำได้โดยบริษัทจะต้องพยายามเพิ่มรายได้ และในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลง ซึ่งหากเพิ่มค่าโดยสารพบว่า มีข้อจำกัดอยู่มากมาย เช่น ผู้ใช้บริการมักจะเป็นผู้มียาได้น้อยถึงปานกลาง จึงได้รับผลกระทบโดยตรงจากการขึ้นค่าโดยสารในแต่ละครั้ง ทำให้มีการคัดค้านการขึ้นค่าโดยสารทุกครั้ง ดังนั้นการพยายามเพิ่มรายได้โดยการขึ้นค่าโดยสาร จึงทำได้ด้วยความยากลำบาก ส่วนการเพิ่มรายได้โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการนั้นเป็นวิธีทางที่ควรนำมาพิจารณาถึงมากกว่า เนื่องจากการใช้

วิธีทางดังกล่าวนี้นอกจากจะทำให้มีการใช้ปัจจัยการผลิตที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเดือดร้อนจากการขึ้นค่าโดยสารอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม สิ่งที่ควรได้รับการศึกษาถึงก็คือ การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สาเหตุที่เน้นการแก้ไขปัญหารายได้ที่ลดลงของผู้ประกอบการ โดยพิจารณาในแง่ของการพยายามเพิ่มรายได้ก็เนื่องมาจากการเพิ่มรายได้นั้น มีโอกาสและมีความเป็นไปได้มากกว่าในกรณีของการพยายามลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพราะการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในรูปของเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ อันเป็นค่าใช้จ่ายที่มีจำนวนมากที่สุดทำได้ค่อนข้างยาก ประกอบกับการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการพยายามเพิ่มรายได้นั้น เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับคู่แข่งกันได้มีการพัฒนาธุรกิจเพื่อดึงดูดใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่มากขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ
3. เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

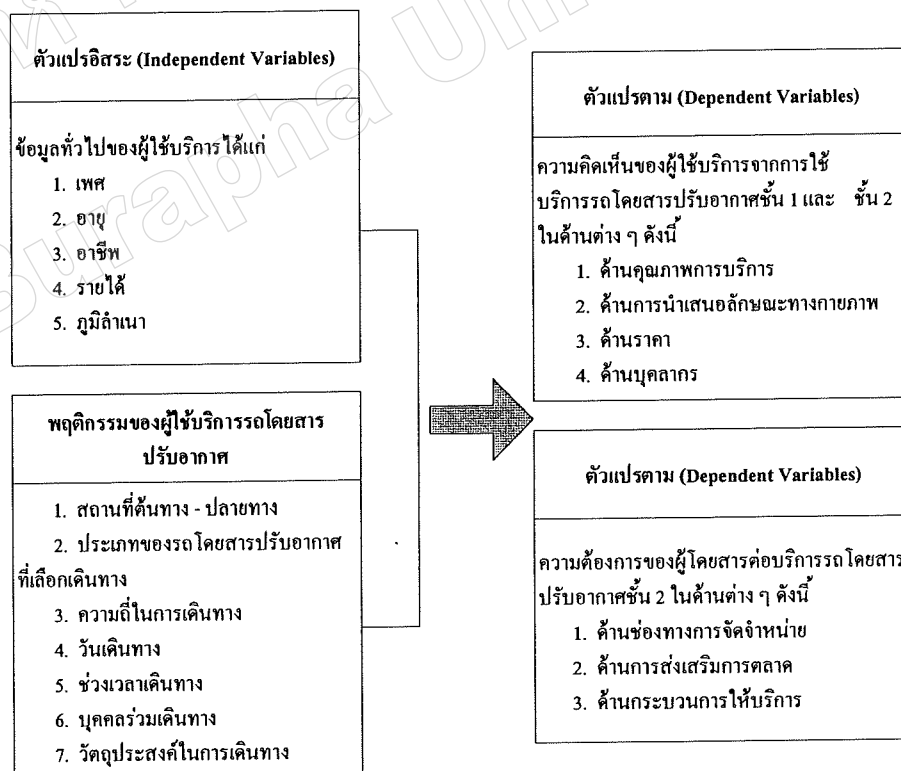
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และ 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร เพื่อนำไปเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทฯ ในการปรับปรุงการให้บริการ
2. ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อนำไปเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทฯ ในการพัฒนาการให้บริการ
3. ทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา
4. ทราบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จะดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยผู้วิจัยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนา
 - 1.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ปลายทาง ประเภทของรถประจำทางปรับอากาศที่เลือกเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง วันในการเดินทาง ช่วงเวลาเดินทาง บุคคลร่วมเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
 - 2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านบุคลากร

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด หมายถึง กิจการที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศระหว่างจังหวัดนครราชสีมา กับ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียง คือ จังหวัดระยอง, ชลบุรี, จันทบุรี และตราด

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยและใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

3. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกพอใจ หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านบุคลากร

3.1 ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพบริการ ของบริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด ได้แก่ จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีความเพียงพอ สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี ความตรงต่อเวลาในการออกจากสถานี สามารถรักษาวเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขับรถตลอดการเดินทาง และความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง

3.2 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ที่นั่งสะดวกสบายกว้าง ภายในตัวรถโดยสารสะอาด ออณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม การบริการเปิดเพลง หรือภาพยนตร์ระหว่างการเดินทาง และผ้าห่มบนรถโดยสารสะอาดและไม่เก่าจนเกินไป

3.3 ด้านราคา หมายถึง ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ และราคาค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะทาง

3.4 ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานขับรถด้วยอัตราความเร็วที่เหมาะสม การบริการของพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นมิตร และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม

4. ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ประสงค์จะได้อาจจากการบริการ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ

4.1 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง มีความหลากหลายของช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสารและสามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้

4.2 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รู้จักบริการของบริษัทและมีการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสาร

4.3 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสาร