

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

บทบาทการติดต่อสื่อสารคมนาคม และการขนส่งในปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะมีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งให้สามารถรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นทั้งในหัวเมืองและพื้นที่ห่างไกล เพื่อความสะดวกในการเดินทางและการให้บริการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะหัวเมืองใหญ่ๆ ซึ่งมีประชาชนอาศัยอย่างหนาแน่นและมีความต้องการในการใช้การคมนาคมขนส่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดมากขึ้นซึ่งเป็นปัญหาหลักในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในหัวเมืองใหญ่ๆ นอกจากนั้นภาวะราคาน้ำมันที่แพงขึ้นทำให้ประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางเพิ่มมากขึ้น เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากการใช้รถยนต์ส่วนตัว จึงถือได้ว่ารถโดยสารประจำทางมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ของคนที่อยู่ในเมืองหรือแม้กระทั่งพื้นที่ที่ห่างไกล

รถโดยสารประจำทาง หรือ รถเมล์ เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีอยู่ทั่วไปทั่วโลก โดยใช้รถขนาดใหญ่ที่บรรทุกผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก โดยกำหนดเส้นทาง และส่วนใหญ่เรียกชื่อเส้นทางเป็นตัวเลข เช่น สาย 1 สาย 2 และมีเก็บค่าโดยสาร โดยวิธีต่างๆกันไป (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี : เว็บไซต์) ระบบรถโดยสารประจำทางเป็นการให้บริการหนึ่งของระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป็นดำเนินการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารและบริการขนส่งสินค้า อำนวยความสะดวกในการบริการให้กับผู้โดยสาร ในการเดินทาง ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการพัฒนาระบบการให้บริการรถโดยสาร ให้มีความทันสมัยและสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น ทั้งของภาครัฐและเอกชน จึงทำให้มีการแข่งขันทางการให้บริการกันมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งแต่เดิมนั้นการให้บริการของระบบรถโดยสารยังใช้ระบบการให้บริการเฉพาะในพื้นที่ของแต่ละเขตพื้นที่บริการและยังเกิดความล่าช้าในการเดินทาง แต่ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีทางการขนส่งเข้ามาใช้ในกระบวนการบริการ ทำให้การขยายเขตพื้นที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นยังเกิดการบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมากมาย เช่น การให้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีความทันสมัย มีการให้บริการรถปรับอากาศเพิ่มมากขึ้น การบริการรับส่งสิ่งของหรือสินค้าบริการต่างๆในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว เป็นต้น ถึงแม้ว่าจะมีการให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็วแต่ก็ยังประสบกับปัญหาการให้บริการ เพราะในปัจจุบันได้เกิดการให้บริการรถ

โดยสารเพิ่มจำนวนมากขึ้นทั้งของรัฐและเอกชนแต่ไม่ได้ดำเนินการตามนโยบายที่รัฐวางไว้สำหรับการให้บริการและการขนส่ง จึงทำให้เกิดปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น การเก็บค่าโดยสารที่ไม่เป็นธรรม พนักงานที่ให้บริการไม่สุภาพ เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งจากสภาพรถที่ไม่พร้อมใช้งาน

ระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามเป็นอีกบริการหนึ่งของระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอยู่ในจังหวัด ถึงแม้ว่าจะมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม แต่ก็ยังประสบปัญหาในการให้บริการ เช่น จำนวนผู้เข้ารับบริการน้อยลงจากเดิม เนื่องจากรถโดยสารประจำทางไม่เพียงพอ จึงหันไปใช้บริการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น ปัญหาการให้บริการยังมีข้อจำกัดไม่สามารถบริการให้ได้ตามมาตรฐานหรือแนวนโยบายของรัฐที่วางไว้ ปัญหาโครงสร้างของราคาค่าโดยสารและการควบคุมเส้นทางการเดินทางยังคงขาดประสิทธิภาพ ปัญหาพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถในการบริการ ปัญหาขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ ฯลฯ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความประทับใจหรือพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการให้มากที่สุดและเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานขนส่งให้มีประสิทธิภาพที่ดี

ดังนั้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการระบบรถโดยสารประจำทาง ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อที่จะส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากการเข้ารับบริการของระบบรถโดยสาร จึงได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามขึ้น เพื่อตรวจสอบ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการและความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานขนส่งหรือผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางในเขตจังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการ ในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

#### 1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน

### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

1.5.1. หน่วยงานและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับระบบรถโดยสารประจำทางสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5.2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการและเข้าใจในระบบการบริการของระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามได้ดียิ่งขึ้น

1.5.3. สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังของประชาชนที่เข้ารับบริการที่ดีที่ใช้

ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

รถโดยสารประจำทาง หมายถึง รถโดยสารประจำทาง หรือ รถเมย์ที่ให้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

ระบบรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การให้บริการรถโดยสารประจำทางภายในจังหวัดมหาสารคาม เช่น การให้บริการรับ - ส่งผู้โดยสาร การรับ - ส่งสินค้าและบริการต่างๆ เป็นต้น

ผู้โดยสาร หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดมหาสารคาม

หน่วยงานขนส่ง หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการระบบการขนส่งแก่ประชาชน เช่น บริการ

การบริการ หมายถึง การมอบมูลค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดด้านจิตใจของผู้โดยสารที่มีต่อภาพลักษณ์ของระบบรถโดยสารขนส่งจังหวัดมหาสารคาม