

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การขนส่งทางถนนเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันของคนไทย โดยมี การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และอื่น ๆ โดยพบว่า การขนส่งหลักของประเทศไทยมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 80 เนื่องจากการขนส่งทางถนนมีจุดเด่นที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่หรือที่เรียกว่า door-to-door และการลงทุนในการขนส่ง ที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งประเภทอื่น รวมถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตให้ยานยนต์มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการขับขี้อย่างไม่หยุดยั้ง แม้การขนส่งทางถนนเป็นที่นิยมเนื่องจากมีความสะดวกสบาย แต่การขนส่งทางถนนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาทั้งปัญหาอุบัติเหตุ มลพิษจากการใช้รถ การใช้พลังงานในภาคการขนส่ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความ ไม่มีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ (กรมการขนส่งทางบก, 2560 : หน้า 1-5) อย่างไรก็ตามจากสถิติจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกทั่วประเทศ พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2560 มีจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนตามกฎหมาย ๑ จำนวน 2,772,269 คัน ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนตามกฎหมาย ๑ จำนวน 2,872,026 คัน และในปีพ.ศ. 2560 มีจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 3,067,278 คัน เพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกทั่วประเทศ

ปี พ.ศ.	จำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนตามกฎหมาย๑ (คัน)
2558	2,772,269
2559	2,872,026
2560	3,067,278

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก, 2560

ในขณะที่แผนยุทธศาสตร์การขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2563 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ โดยมุ่งเน้นการขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะที่มีคุณภาพ นั่นคือ การขนส่งคนโดยสารด้วยรถสาธารณะทุกประเภท ทุกองค์ประกอบอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะพัฒนาเส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งมวลชนอื่น การจัดการเวลารถโดยสารสาธารณะและค่าใช้จ่ายการ

เดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะ ที่เหมาะสม ตลอดจน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มขึ้น (แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559–2563 , 2558) ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจและประชาชนได้ใช้ระบบขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะที่มีคุณภาพ จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของ กรมการขนส่งทางบก (กรมการขนส่งทางบก , 2560 : หน้า 24) ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่กระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อช่วยลดปัญหาทางด้าน มลพิษจากการใช้รถ และลดการใช้พลังงานในภาคการขนส่ง

ในขณะที่การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับ ประชาชนที่จะใช้ในการเดินทาง ไปยังสถานที่ทำงาน สถานศึกษา หรือเดินทางเพื่อ ติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ถือว่าการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะนั้นมีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่สูงจนเกินไป จึงทำให้เป็นที่นิยมของประชาชนโดยทั่วไปรวมทั้ง นักท่องเที่ยวด้วย นายสนธิ พรหมวงษ์ อธิบดีกรมการขนส่งทางบก เปิดเผยว่าในปีงบประมาณ 2559 จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 7,415 คน พบว่าประชาชนพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมเฉลี่ย ร้อยละ 71.20 และผลการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในส่วนภูมิภาค รถหมวด 3 (รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางเริ่มต้นจังหวัดหนึ่งไปสิ้นสุดอีกจังหวัดหนึ่งระหว่างเส้นทางผ่านเขตจังหวัดต่าง ๆ) ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 73.78 โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร รถหมวด 1 ภูมิภาค (รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางที่ระยะทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล ใดเทศบาลหนึ่ง) ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 73.99 เกี่ยวกับความเหมาะสมของป้ายหยุดและจุดจอดรถพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความตรงต่อเวลาพึงพอใจน้อยสุด ส่วนรถหมวด 4 ภูมิภาค (รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางที่มีจุดต้นทางปลายทางอยู่ระหว่างจังหวัดกับอำเภอ หรือ อำเภอกับอำเภอในจังหวัดเดียวกัน) ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 71.13 แม้ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงต้องปรับปรุงเกี่ยวกับสภาพรถโดยสาร โดยเฉพาะด้านความสะดวก

(ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 1.1 ผลการประเมินคุณภาพการบริการ (กรมขนส่งทางบก, 2559)

ขณะเดียวกันพบว่าในปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริม และการเพิ่มขีดความสามารถ ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดท่องเที่ยวโลก โดยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ประเทศมีขีดได้เปรียบทางการแข่งขันและมีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมั่นคง คือการบูรณาการการท่องเที่ยวให้เป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มีความชัดเจนชัดเจน การมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดี ทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์และมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา , 2558 : หน้า 8) จึงทำให้ภารกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นภารกิจที่ถูกนำไปผสมผสานกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพให้เติบโตเพิ่มขึ้นจากการกำหนด ตั้งแต่ต้นนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ที่รัฐบาลผลักดันให้สร้างความเข้มแข็งภายในเป็นต้นมา การท่องเที่ยวถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถทำให้บรรลุเป้าประสงค์ของรัฐบาลได้ ในขณะที่ทิศทางการท่องเที่ยวของประเทศ ในปี 2560 และปีต่อ ๆ ไป อาจมีปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจโลกและปัจจัยทางธรรมชาติ ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ดังนั้นทุกฝ่ายต้องตื่นตัวในการเตรียมพร้อมกับการรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านการเดินทาง ทั้งด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดชายทะเลภาคตะวันออก มีสถานที่ท่องเที่ยว หลากหลายไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทางทะเล อาทิ หาดเจ้าหลาว, หาดแหลมสิงห์, หาดแหลม

เสด็จ และ อ่าวคุ้งกระเบน เป็นต้น การท่องเที่ยวที่มียอดนักท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น น้ำตก พลับ, น้ำตกคลองพลู หรือถ้าเป็นการท่องเที่ยว แนวเดินป่าภูเขาที่มีที่ อ.สอยดาว เป็นต้น ในด้านประวัติศาสตร์ จันทบุรีมีความเป็นมายาวนาน และเกี่ยวข้องกับสงครามอยู่หลายครั้ง ไม่ว่าจะเป็นสมัยกรุงศรีอยุธยาที่พระเจ้าตากสินได้ทรงกอบกู้เอกราช และครั้งที่ฝรั่งเศสเข้ามายึดจันทบุรี โบราณสถานในด้านประวัติศาสตร์ก็มีตึกแดง คุกขี้ไก่ รวมทั้งมีเทศกาลและกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งปี อาทิเช่น ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม ในวันแรม 15 ค่ำ เดือน 2 หรือช่วงเทศกาลตรุษจีนถึงเดือนมาฆบูชา งานนมัสการรอยพระพุทธรูปหลวง ณ บริเวณยอดเขาศิขณภูมิ ตำบลพลวง เป็นงานใหญ่ของจันทบุรี มีพุทธศาสนิกชนมาร่วมงานเป็นจำนวนมากไปนมัสการรอยพระบาทเขาศิขณภูมิบนเขาเขาศิขณภูมิ ในฤดูผลไม้ช่วงเดือน พฤษภาคม – ต้นเดือนมิถุนายนของทุกปี จังหวัดจันทบุรี จัดงาน เทศกาลผลไม้ มีผลไม้ขายในงานมากมาย โดยเฉพาะทุเรียน และมังคุด รวมทั้ง มีการจำหน่ายสินค้า OTOP นอกจากนี้มี สวนผลไม้หลายแห่งเปิดให้เข้าชม พร้อมชิมผลไม้สด ๆ จากสวน เช่น ทุเรียน เงาะ ลองกอง มังคุด เป็นต้น รวมทั้งมีบริการที่พักในหลายรูปแบบในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว จากความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และความโดดเด่นของกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ทำให้จังหวัดจันทบุรีได้รับการผลักดันให้เป็นเมืองท่องเที่ยว ผ่านโครงการ “ 12 เมืองต้องห้ามพลาด ” ในปี พ.ศ. 2558 และโครงการ “ 12 เมืองต้องห้ามพลาด พลัส ” ในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้จังหวัดจันทบุรีมีจำนวนปริมาณรถยนต์ และรถขนส่งนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกันประชาชนในพื้นที่ในจังหวัดจันทบุรีได้มีการใช้รถยนต์เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติ จำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก พบว่า พ.ศ. 2557-2560 มีจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมาย ฯ เพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 23,471 คัน ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 24,462 คัน ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 26,575 คัน และปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน 27,245 คัน ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ของจังหวัดจันทบุรี

ปี พ.ศ.	จำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนตามกฎหมายฯ (คัน)
2557	23,471
2558	24,462
2559	26,575
2560	27,245

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก, 2560

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของ การเดินทางภายในจังหวัดจันทบุรี ด้วยรถโดยสารสาธารณะ ในตัวจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีรถสาธารณะ ชนิดต่าง ๆ ให้บริการ ประชาชนท้องถิ่นและ นักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเลือกใช้บริการยานพาหนะต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสม เช่น รถสองแถว มีบริการจากสถานีขนส่งไปยังที่ต่าง ๆ ในตัวเมือง ประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวอาจเหมารถสองแถวไปเที่ยวได้ทั้งในเมืองและต่างอำเภอ คิดราคาวันละ 1,000-2,000

บาท ขึ้นอยู่กับระยะทางและการต่อรอง ,มอเตอร์ไซค์รับจ้าง จอดอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในจังหวัด เช่น หน้าตลาดเทศบาล หน้าสถานีขนส่ง ค่าบริการมีทั้งแบบตกลงกันตามแต่ระยะทางสั้น ๆ ภายในอำเภอ และแบบเหมาจ่าย จากอำเภอเมืองจันทบุรีไปยังอำเภอต่าง ๆ นอกจากนี้มี รถโดยสารที่เอกลักษณ์ จังหวัดจันทบุรี เรียกว่า รถมาสด้า แต่ปัจจุบันจะมีรถยี่ห้ออื่นด้วยแต่ชาวจัน ทุรียังคงเรียกว่า รถ มาสด้า โดยจะมีที่จอดประจำอยู่หลายที่ เช่น สถานีขนส่ง , หน้าโรงพยาบาลพระปกเกล้า, โรบินสัน, บิ๊กซี, โลตัส และตลาดใจกลางเมือง เป็นต้น สามารถเรียกใช้บริการกันได้ตลอดเส้นทางเช่นเดียวกับ รถแท็กซี่ในกรุงเทพฯซึ่งราคาต่อรองกันได้ อย่างไรก็ตามประเด็นปัญหาการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี พบว่ามีข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อต่าง ๆ ว่าการเดินทางด้วยรถสาธารณะแบบเหมา จ่ายมีราคาค่อนข้างแพง ส่วนรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการภายในจังหวัดจันทบุรีมีจำนวนน้อย และไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอนทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

จากการที่จังหวัดจันทบุรีได้รับการผลักดันให้เป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการใช้ รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนในจังหวัดจันทบุรีซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความความหนาแน่นของปริมาณ จำนวนรถที่เพิ่มขึ้น และผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนชาวจังหวัดจันทบุรี ส่วนหนึ่งอาจมา จากปัญหาการขนส่งในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากระบบการขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพถือว่าเป็น ส่วนประกอบหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีและเป็นปัจจัยหนึ่งในการ สนับสนุนการท่องเที่ยว นอกจากนี้จากการสำรวจเบื้องต้นยังพบว่าระบบรถโดยสารสาธารณะใน จังหวัดจันทบุรียังขาดแนวทางการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในประเด็น เกี่ยวกับความสะดวกสบายในการเดินทาง และความปลอดภัยบนท้องถนน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจ ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อส่งเสริม และการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการรถโดยสารขนส่ง จังหวัดจันทบุรีให้ตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างด้านการบริการท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนให้สังคม ชุมชน ให้มีความ เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาวะการณ์ปัจจุบันของการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของการบริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรี

1.3 ประโยชน์ของการวิจัย

1. ด้านวิชาการ

โครงการวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied research) นักวิชาการหรือผู้ที่สนใจ สามารถ นำผลการวิจัยจากโครงการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ อีกทั้งยังสามารถ นำผลการวิจัยนี้ไปประกอบการเรียนการสอนรายวิชา การจัดการธุรกิจบริการ ธุรกิจบริการเพื่อการ ท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการได้ในอนาคต

2. ด้านนโยบาย

จังหวัดจันทบุรีสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กำหนดนโยบายการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว

3. ด้านเศรษฐกิจ/พาณิชย์

สมาคมรถโดยสารสาธารณะ หรือกลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ สามารถนำแนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างขีดความสามารถในกา รขนส่ง ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งรายได้ และทำให้เกิดการขยายตัวของภาค ธุรกิจของรถโดยสารสาธารณะเพื่อรองรับการท่องเที่ยว

4. ด้านสังคมและชุมชน

คุณภาพชีวิตของคนในสังคมและชุมชนดีขึ้น เนื่องจากเกิดการจ้างงานในธุรกิจรถโดยสารสาธารณะ เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันออก และลดปัญหา การจราจรติดขัด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางใน การตอบสนองความต้องการของสังคม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถโดยสาร สาธารณะจากสภากรรมการปัจจุบันในการให้บริการ และจากประเมินศักยภาพการปฏิบัติงานของการ ให้บริการโดยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของความคาดหวัง และผลการปฏิบัติงานการ ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ด้วย Important-Performance Analysis (IPA) ซึ่งนำมาสร้างเป็นแผนภาพ และนำผลมาวิเคราะห์ให้เห็น ถึงปัจจัยที่มีความสำคัญและแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตเฉพาะผู้ให้บริการของรถยนต์โดยสารสาธารณะใน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีเกณฑ์ของการบริการรถยนต์โดยสารสาธารณะ ดังนี้

2.1 ประเภทรถยนต์โดยสารสาธารณะที่ให้บริการ ต้องได้รับใบอนุญาตเป็นรถรับจ้าง ขนาดเล็กมาตรฐาน ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการ ขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการรถสาธารณะ ตามมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย

2.2 เส้นทางให้บริการ ต้องเป็นรถโดยสารประจำทาง หมวด 4 คือ ให้บริการ เส้นทางภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัด จันทบุรี ซึ่งจังหวัดจันทบุรีประกอบด้วย 10 อำเภอ คือ (1) อำเภอเมืองจันทบุรี (2) อำเภอแหลมสิงห์ (3) อำเภอขลุง (4) อำเภอมะขาม (5) อำเภอโป่งน้ำร้อน (6) อำเภอสอยดาว (7) อำเภอเขาคิชฌกูฏ (8) อำเภอท่าใหม่ (9) อำเภอแก่งหางแมว (10) อำเภอนายายอาม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยเลือกศึกษาพื้นที่ใน จังหวัดจันทบุรี

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

รถโดยสารสาธารณะ หมายถึง ประเภทรถยนต์โดยสารสาธารณะที่ได้รับใบอนุญาตเป็นรถรับจ้างขนาดเล็กมาตรฐาน ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ตามมาตรฐาน 3ฉ คือรถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งผู้โดยสารไม่เกิน 12 ที่นั่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และต้องเป็นรถยนต์โดยสารสาธารณะ หมวด 4 ในจังหวัดจันทบุรี ที่เป็นรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางที่มีจุดต้นทางและปลายทางอยู่ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเดินทางภายในอำเภอเมืองจันทบุรี หรือระหว่างอำเภอเมืองจันทบุรีไปต่างอำเภอในจังหวัดจันทบุรี

การบริการรถโดยสารสาธารณะ หมายถึง การให้บริการรถโดยสารสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญใน 5 มิติคือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (ด้านเวลา) ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

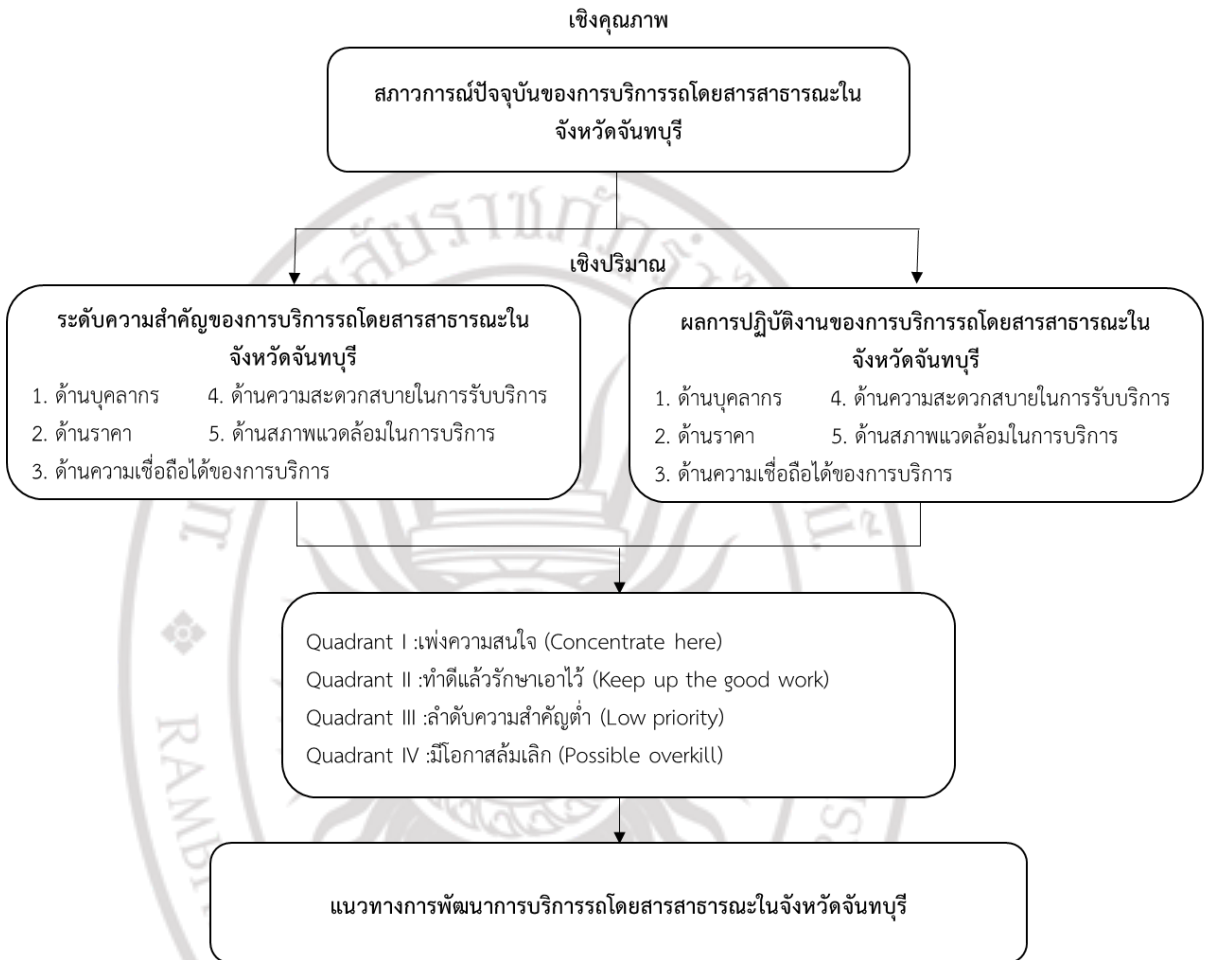
ผู้ใช้บริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จังหวัดจันทบุรี

ประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในมุมมองของผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์และอธิบายผลใน 4 ส่วน คือ 1) อุปสรรค (Additional Effort) 2) โอกาส (Keep up Good Work) 3) จุดอ่อน (Low Priority) 4) จุดแข็ง (Possible Overkill)

แนวทางการพัฒนาการบริการรถโดยสารสาธารณะ หมายถึง การนำเสนอการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดจันทบุรีที่ต้องต้องเร่งปรับปรุง และต้องพัฒนา ในการจัดการการบริการ 5 มิติคือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (ด้านเวลา) ด้านความสะดวกสบายในการรับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจและจัดการทรัพยากร เงินทุนได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งการวางกลยุทธ์การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สํสกรบองบมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย