บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางบกได้มีการวิวัฒนาการและขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญของบ้านเมือง ทางราชการจึงได้ตั้งหน่วยงานขึ้นมาควบคุมดูแลให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกระทรวงคมนาคมขึ้นใน พ.ศ. 2454 และให้รวมหน้าที่เกี่ยวกับการขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการสื่อสารส่งข่าวมารวมไว้ในกระทรวงคมนาคม อย่างไรก็ตาม กิจการด้านขนส่งทางบกก็ยังไม่มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แม้แต่พระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. 2476 ก็มิได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบกโดยตรงอีกเช่นกัน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2476 จึงได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2476) กำหนดให้มี "กรมการขนส่ง" ขึ้นในกระทรวงเศรษฐการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการเศรษฐกิจแห่งชาติ รวมทั้งหน้าที่ในราชการส่วนคมนาคมด้วย แต่ก็ยังไม่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบก เพราะตามพระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวงเศรษฐการ พ.ศ. 2476 ได้กำหนดส่วนราชการของกรมการขนส่งไว้เพียง 2 กอง คือ สำนักงานเลขานุการกรม และกองการบินพลเรือน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายกิจการการบินพาณิชย์ของประเทศจวบจนกระทั่งวันที่ 11 สิงหาคม 2484 รัฐบาลในสมัยนั้น ซึ่งมี ฯพณฯ จอมพล แปลก พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 สถาปนา "กรมการขนส่ง" ขึ้นเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีที่ทำการรวมอยู่ในกระทรวงคมนาคม ณ ตำบลท่าช้างวังหน้า อำเภอพระนคร (ที่ตั้งโรงละครแห่งชาติในปัจจุบัน)

งานที่กรมการขนส่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในโอกาสแรกก็คืองานเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ โดยที่งานดังกล่าวนี้ เดิมเป็นงานที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของการบินพาณิชย์ สำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐการ กรมการขนส่งในสมัยนั้น ได้รับโอนมาโดยบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวงหรือกรม ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแก้ไขปรับปรุงขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2484 อย่างไรก็ดี จากผลของสงครามมหาเอเชียบูรพา หรือสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้การจัดวางเค้าโครงเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ที่จะพึงมี เพื่อตราพระราชกฤษฎีกา

จัดวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง ต้องประสบอุปสรรคและล่าช้าไปมาก ทั้งนี้ เนื่องจากประเทศไทยมีส่วนได้รับความกระทบกระเทือนจากภัยของสงครามนี้ด้วย ซึ่งในที่สุดได้มีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้น ได้มีบันทึกสั่งการกำหนดโครงร่างส่วนราชการไว้ในรูปของกองให้มีหน้าที่ โดยตรงเกี่ยวกับการขนส่งของประเทศรวม 3 ทาง คือ

1. กองขนส่งทางบก ทำการควบคุมการขนส่งทางบกทุกประเภท เว้นรถไฟและการเดินรถประจำทาง

2. กองขนส่งทางน้ำ ทำการควบคุมการขนส่งทางน้ำรวมทั้งทางทะเลด้วย และเอาการเดินเรือทะเลอยู่ในกองนี้ รวมบริษัทเดินเรือไทยไว้ด้วย

3. กองขนส่งทางอากาศ ทำการควบคุมการขนส่งทางอากาศทั้งในและนอกประเทศ

ในปี พ.ศ. 2506 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 เฉพาะกระทรวงคมนาคมได้ยกฐานะสำนักงานการบินพลเรือนขึ้นเป็นกรมการบินพาณิชย์และกรมการขนส่งได้มีชื่อใหม่เป็น "กรมการขนส่งทางบก" นอกจากนี้ได้มีประกาศกำหนดตราหรือเครื่องหมายราชการของกรมการขนส่งทางบกตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเครื่องหมายราชการ (ฉบับที่ 46) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2507 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 81 ตอนที่ 20 หน้า 135 กำหนดว่า เครื่องหมายราชการกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นรูปมีกรอบวงกลม 3 เส้น ภายในมีรูปพระมาตุลีเทพบุตรขับรถเทียมม้าทั้งสองลอยลงสู่พื้นดิน เบื้องล่างเป็นพื้นดิน แม่น้ำและทะเล ครอบตอนล่างเป็นลายคนกและมีชื่อกรมการขนส่งทางบก (กรมการขนส่งทางบก 60 ปี. 2544 : 6)

ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีสังคมการเมือง และการปกครองอย่างรวดเร็ว พาหนะต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาทุก ๆ ด้าน มนุษย์ สัตว์และสิ่งของ จำเป็นต้องอาศัยพาหนะในการคมนาคมขนส่ง การเพิ่มของยานพาหนะ จึงมีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกวัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในยุคปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมเกิดความสะดวกและรวดเร็วเป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ หลายด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลาเริ่มความหมายลดลง แม้จะอยู่คนละซีกโลกที่สามารถรับข่าวสารได้เร็วเทียบเท่ากันในเวลาที่เป็นจริง เมื่อโลกย่อเล็กลงเพราะได้กลายเป็น

สังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนไม่น้อย การได้พบได้เห็นได้รับบริการในประเทศต่าง ๆ แทนทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น นับแต่นี้เป็นต้นไปการให้บริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก มิฉะนั้น ก็จะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการ ที่ด้อยคุณภาพ (สมิต สัชฌุกร, 2542 : 13)

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมการขนส่งทางบก เกี่ยวกับการประกอบการขนส่ง การจดทะเบียนและการชำระภาษีรถ การขอใบอนุญาตเป็นผู้ขับขี่รถยนต์ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522
2. พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522
3. พระราชบัญญัติล้อเลื่อน พ.ศ. 2475
4. พระราชบัญญัติผู้คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
5. พระราชบัญญัติโอนกิจการของส่วนของกรมตำรวจไปเป็นของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2530

กรมการขนส่งทางบก ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนราชการส่วนกลาง
2. ส่วนราชการส่วนภูมิภาค

จังหวัดบุรีรัมย์มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ประกอบด้วย 21 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งส่วนราชการดังนี้

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอนางรอง
3. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอพุทไธสง
4. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอประโคนชัย
5. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดบุรีรัมย์
6. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอประโคนชัย (เอกชน)
7. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอนางรอง (เอกชน)

ปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 64 คน เป็นข้าราชการ จำนวน 34 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 23 คน

งานด้านบริการประชาชนนับว่าเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์การโดยส่วนรวม เพราะงานด้านบริการเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชน ผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งผู้รับบริการโดยทั่วไปย่อมต้องการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรม มีไมตรีจิตที่ดีงามและเนื่องจากกรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจ ประทับใจประชาชนผู้รับบริการ สามารถติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น เหมาะสม อันจะส่งผลดีต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของกรมการขนส่งทางบกต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ จะต้องให้การบริการประชาชนด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดบริการรถโดยสารเดินทางระหว่างอำเภอหรือระหว่างจังหวัด
2. การรับชำระภาษีประจำปี
3. การขอรับใบอนุญาตขับรถ
4. การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

อย่างไรก็ตามการบริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ยังมีข้อบกพร่องหรือปัญหาของประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่บ้าง ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้มาขอรับบริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนั้นแล้ว ยังก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จึงได้เสนอโครงการวิจัยขึ้นมาในครั้งนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิผลการให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาสัมฤทธิผลของการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องสัมฤทธิผลของผู้มาใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลกับประชาชนทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิผลการให้บริการประชาชน

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างประชากรที่เป็นนิติบุคคลและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการกับสัมฤทธิผลการให้บริการประชาชน

3. ทำให้ทราบถึงสัมฤทธิผลของการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เฉพาะสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

2. ประชากร คือ ประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป นิติบุคคล ได้แก่ บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด มูลนิธิ วัด สมาคม

3. วิธีการศึกษา ใช้วิธีแบบสอบถาม

4. ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิผล ตัวแปรตามคือ สัมฤทธิผลของการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การขนส่ง หมายความว่า การขนคน สัตว์ หรือสิ่งของโดยทางบกด้วยรถ

2. การขนส่งประจำทาง หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้าง ตามเส้นทางที่คณะกรรมการกำหนด

3. การขนส่งไม่ประจำทาง หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้าง โดยไม่จำกัดเส้นทาง

4. การขนส่งส่วนบุคคล หมายความว่า การขนส่งเพื่อการค้าหรือธุรกิจของตนเองด้วยรถที่มีน้ำหนักเกินกว่า 1,600 กิโลกรัม

5. การขนส่งระหว่างจังหวัด หมายความว่า การขนส่งประจำทาง การขนส่งไม่ประจำทาง หรือการขนส่งส่วนบุคคล ซึ่งกระทำระหว่างจังหวัดกับจังหวัด

6. การจัดการขนส่ง หมายความว่า การรับจ้างรวบรวมคน สัตว์ หรือสิ่งของ และจัดให้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งทำการขนส่งจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง ในความรับผิดชอบของผู้รับจัดการขนส่ง

7. รถ หมายความว่า ยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่น และหมายความรวมตลอดถึงรถพ่วง ของรถนั้นด้วย ทั้งนี้ยกเว้นแต่รถไฟ

8. สำนักงานขนส่งจังหวัด คือ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

9. การให้บริการ หมายถึง การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการและเกิดความประทับใจ รวมทั้งเป็นการให้ความสุขแก่ผู้ให้บริการ

10. ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

11. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจประชาชน ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนและคุณภาพของการบริการ

12. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงผลออกมาเมื่อได้รับบริการ

13. พฤติกรรมของผู้มารับบริการ หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย และจิตใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ

14. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ บุคคล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ผู้มาใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล แบ่งออกเป็น บริษัท มูลนิธิ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วัด สมาคม

15. ทัศนคติผลของการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมในการบริการ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ความสะดวกที่ประชาชนได้รับ ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ความโปร่งใสของการให้บริการและความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University