

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขยายตัวของเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว สาเหตุใหญ่เนื่องจากประชาชนในชนบทได้มีการย้ายถิ่นฐานภูมิลำเนาเข้ามาอาศัยในเขตเมืองมากขึ้น เพื่อการทำมาหากินเลี้ยงชีพ ทั้งนี้เพราะในเขตเมืองมีการขยายตัวทั้งด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การค้าขาย และบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เมืองเป็นแหล่งการทำงานทำ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นจังหวัดหนึ่งซึ่งมีลักษณะดังกล่าวนี้ เมื่อประชาชนย้ายมาอาศัยในเมืองมากขึ้นส่งผลให้พื้นที่เมืองและจำนวนประชากรในเขตเมืองเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นความต้องการปัจจัยสี่ กล่าวคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยซึ่งมีความต้องการมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หอพัก ทาวน์เฮ้าส์ บ้าน รวมถึงอาคารสถานที่ประกอบธุรกิจ

สำนักงานก่อสร้างที่อยู่อาศัยและอาคารสถานที่ต่าง ๆ นั้น ส่วนที่สำคัญสำหรับงานก่อสร้างอย่างหนึ่งก็คือ การปรับปรุงพื้นที่ให้มีความสวยงาม มั่นคง ป้องกันน้ำท่วม และอื่น ๆ ผู้ลงทุนในธุรกิจรับเหมาปรับปรุงพื้นที่จะต้องลงทุนในเครื่องมือ เครื่องจักรทุ่นแรง ได้แก่ รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ (Backhoe) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นการเร่งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จในเวลาอันสั้นและได้งานตรงตามมาตรฐาน การทำงานด้วยรถแทรกเตอร์รถแบคโฮเป็นการลดปัญหาการใช้แรงงานคน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหา การบริหารจัดการด้านแรงงาน และอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลทำให้การก่อสร้างต้องหยุดชะงักได้ ดังนั้นการใช้รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮมาใช้แทนแรงงานคนจึงน่าจะได้ผลมากกว่า โดยเฉพาะในงานบางงานที่แรงงานคนไม่มีความเหมาะสม หรือไม่มีความสามารถจะกระทำได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้มีผู้ประกอบการให้เช่ารถแทรกเตอร์ และรถแบคโฮ สำหรับการปรับหน้าพื้นดินสำหรับการก่อสร้าง การขุด การตัดดิน การลอกท่อ รางน้ำ เป็นต้น ธุรกิจให้เช่า

รถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ นอกจากจะมีเครื่องจักรเป็นเครื่องช่วยในการทำงานแล้ว ยังต้องประกอบด้วยองค์ประกอบการบริหารจัดการที่ดีด้วย กล่าวคือ ต้องประกอบด้วยทรัพยากรบริการ 7M คือ บุคลากรผู้ให้บริการเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักรเครื่องมือ การบริหารจัดการธุรกิจบริการที่ดี มีการตลาดจัดหาลูกค้าอย่างกว้างขวาง และกาลเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการจะต้องสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ความสะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลาให้แก่ลูกค้าผู้รับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะได้นำความรู้เสนอแนะผู้ประกอบการสำหรับการปรับปรุงธุรกิจให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮให้เป็นที่พอใจ ประทับใจลูกค้าผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีผู้ประกอบการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮจำนวน 10 ราย (ที่มา: ข้อมูลทะเบียนการค้าจังหวัดสมุทรปราการ เดือน ธันวาคม 2555) คือ อำเภอเมือง จำนวน 4 ราย อำเภอบางพลี จำนวน 4 ราย อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 1 ราย และอำเภอบางบ่อ จำนวน 1 ราย โดยเฉลี่ยผู้เช่าประมาณ 10 รายต่อผู้ให้เช่า 1 รายต่อเดือน รวมประมาณเดือนละ 100 ราย ทำการสำรวจ 2.2 เดือน เป็นจำนวนรวม 220 ราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ใน 7 ด้าน ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด

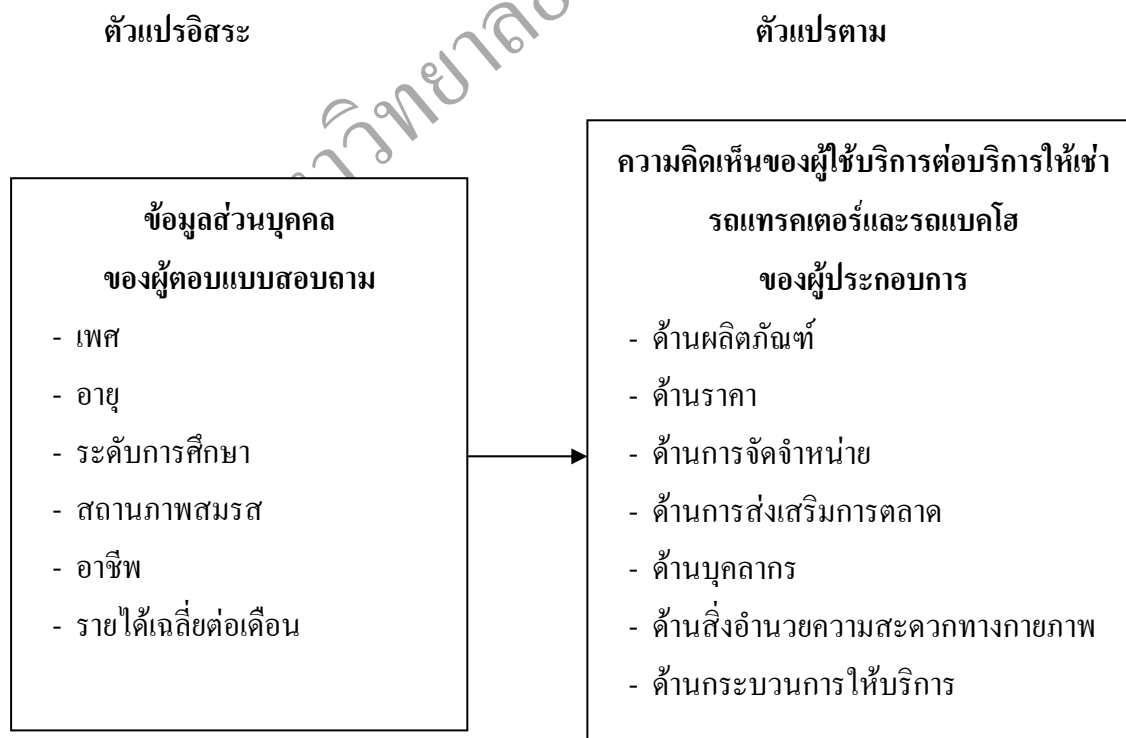
- ด้านบุคลากร
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ
- ด้านกระบวนการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิด ทฤษฎี ของ Kotler and Keller (2003) Berry (1981) นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541) และ อุดลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ (2542) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เชื่อถือไม่ได้ว่าอยู่บนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นที่ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ (Hurlock, 1995, p.145)

การให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ หมายถึง การให้บริการรถแทรกเตอร์และรถแบคโฮเพื่อการขุด ปรับพื้นที่ โดยมีพนักงานขับให้บริการซึ่งเป็นของผู้ประกอบการและได้ค่าตอบแทนเป็นค่าให้บริการหรือค่าเช่าเพื่อการนั้น

รถแทรกเตอร์ หมายถึง รถที่เคลื่อนที่ได้ด้วยกำลังเครื่องจักรของตัวเองและใช้เป็นตัวต้นกำลังในการทำการเกษตร การปรับพื้นที่ดิน การทำร่องเพื่อการเพาะปลูก การก่อสร้าง การบำรุงรักษา ตลอดจนการเก็บเกี่ยวพืชผลทางการเกษตร

รถแบคโฮ หมายถึง รถที่เคลื่อนที่ได้ด้วยเครื่องจักรของตัวเองใช้สำหรับการขุด การตัด การยกขึ้น มีลักษณะคล้ายแขนคน แยกราชการเป็น 3 ส่วน คือ แขนส่วนบน แขนส่วนล่าง และมือที่ใช้ในการขุดได้ทุกชนิด เช่น ขุดหลุม ขุดลอกร่องน้ำ ทำร่องน้ำ ขุดถนน ยกคันดิน เป็นต้น

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ โดยมีพนักงานของผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ จังหวัดสมุทรปราการ ว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อเสนอแนะผู้ประกอบการธุรกิจนี้นำไปปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการต้นตัว บริหารจัดการธุรกิจให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงลึกต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี