

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และถือเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคตะวันออกที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง ปัจจุบันประชากรนิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้ทางมหาวิทยาลัยต้องมีการก่อสร้างอาคารเรียน รวมไปถึงหอพักภายในมหาวิทยาลัยสำหรับนิสิตเพิ่มขึ้นอีกหลายหลัง เพื่อรองรับจำนวนนิสิตที่เข้ามาศึกษาต่อ และจากการที่ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีจำนวนนิสิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากนี้เอง ทำให้ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นตามจำนวนนิสิต หนึ่งในปัญหาเหล่านั้น คือ รถสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยที่หลายคนมองว่ามีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีความเร่งด่วน (Peak Hour) คือ ในช่วงที่มีนิสิตมาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ในแต่ละเที่ยวโดยสารมีนิสิตนักศึกษาขึ้นรถอย่างแออัด และประสบอุบัติเหตุตกลงมาจากรถสวัสดิการทำให้ได้รับความบาดเจ็บ อีกทั้งยังประสบปัญหาการรอคอยรถสวัสดิการอย่างไม่มีกำหนดของเวลาที่แน่นอนชัดเจน

หนึ่งรถสวัสดิการ หรือชื่อเดิมที่ใช้เรียก คือ รถสองบาท สาเหตุที่ใช้ชื่อนี้เพราะแรกเริ่มนั้นได้ให้บริการแก่นิสิตตลอดจนบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคิดอัตราค่าบริการครั้งละ 2 บาท ซึ่งบนรถสองบาทแต่ละคันจะมีกล่องสำหรับใส่ค่าโดยสาร แต่การเก็บค่าบริการดังกล่าวนี้ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะประสบกับสถานะปัญหาขาดทุน จากการที่นิสิตหรือผู้ใช้บริการไม่จ่ายค่าบริการ 2 บาท ตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ ทำให้ต้องมีการรณรงค์ให้เกิดจิตสำนึกในการชำระค่าบริการอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง แต่ก็ไม่เป็นผลตามที่ได้คาดหวังไว้ ด้วยสาเหตุนี้เองทางมหาวิทยาลัยจึงแก้ไขปัญหาด้วยการนำเงินงบประมาณส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยเข้ามาใช้ในการดำเนินการบริหารจัดการ และได้ให้ชื่อเรียกใหม่ว่า รถสวัสดิการของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยไม่คิดอัตราค่าบริการมาจนถึงปัจจุบัน

รถสวัสดิการจึงได้รับความนิยมในหมู่นิสิตที่ไม่มีรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาที่พักอยู่ภายในหอพักของทางมหาวิทยาลัย เพราะสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปเรียนหนังสือตามคณะต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถ้าต้องเดินเท้าไปอาจจะใช้เวลาพอสมควร และหากลงรถโดยสารที่หน้ามหาวิทยาลัยบูรพาที่สามารถใช้บริการ

รถสวัสดิการได้อย่างไม่ยากนัก หรือจะมาจากหอพักต่าง ๆ ทั้งหอพักในมหาวิทยาลัย หรือหอพักนอกมหาวิทยาลัยก็มีรถบริการจากทางหลังมหาวิทยาลัยวิ่งให้บริการเรื่อยมาจนบรรจบที่หน้ามหาวิทยาลัย แต่อาจจะต้องอาศัยระยะเวลาในการรอคอยอยู่บ้าง ประกอบกับจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างมากในบางช่วงเวลา ที่สำคัญการใช้บริการรถสวัสดิการของ มหาวิทยาลัยสามารถลดค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดจากการใช้บริการรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างได้อีกทางหนึ่งด้วย

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้พบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการจัดการเส้นทางและการให้บริการเดินรถสวัสดิการแบบเดิมทำให้เกิดความต้องการการใช้บริการมากกว่าจำนวนรถที่ให้บริการในบางช่วงเวลา และเกิดความแออัดบนรถ และยื่นเบียดเสียดกัน ทำให้อาจจะเกิดอันตรายจากการบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนกำหนดไว้ต่อเที่ยวต่อกัน โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีความเร่งด่วน อีกทั้งผู้โดยสารต้องรอใช้บริการ เนื่องจากความถี่ของรถไม่สม่ำเสมอ และต้องใช้เวลาในการโดยสารบนรถสวัสดิการค่อนข้างนาน ปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความแออัด หรือการที่ไม่มีการหมุนเวียนจำนวนผู้ใช้บริการบนรถเพราะมีบุคคลภายนอก หรือนิสิตที่ไม่มีเรียนในช่วงเวลาต่าง ๆ ขึ้นใช้บริการในเชิงท่องเที่ยวรอบมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนไม่น้อย ซึ่งตรงกันข้ามกับบางช่วงเวลาที่ไม่มีการใช้บริการทำให้ไม่คุ้มค่ากับน้ำมันที่ต้องเสียไปโดยไม่จำเป็นเท่าที่ควร

ด้วยเหตุนี้เองทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการรถสวัสดิการในด้านของความเพียงพอ และประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวเลือกให้นิสิตและบุคคลที่เดินทางภายในมหาวิทยาลัยบูรพาหันมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลต่อการลดจำนวนยานพาหนะส่วนตัว ลดปัญหาการจราจร อีกทั้งยังส่งผลดีต่อสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้นได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้รถสวัสดิการ ในช่วงโมงเร่งด่วนช่วงที่ 1 คือ ช่วงเวลา 07.00 - 08.00 นาฬิกา
2. เพื่อศึกษาความเพียงพอของรถสวัสดิการ ในช่วงโมงเร่งด่วนช่วงที่ 1 คือ ช่วงเวลา 07.00 - 08.00 นาฬิกา
3. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการใช้บริการรถสวัสดิการ
4. เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางเพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดทรัพยากร สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ตลอดจนสร้างสถานะแวดล้อมที่ดีภายในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานการศึกษา

จากการสังเกตการณ์พบว่าความต้องการใช้บริการรถสวัสดิการมีจำนวนมาก โดยเฉพาะ ชั่วโมงเร่งด่วน ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวขึ้นเบียดกันอย่างแออัด และพบว่ามีเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บจากการตกลงมาจากรถในช่วงที่รถเลี้ยวเข้าโค้ง จึงน่าจะมีสมมติฐานว่า จำนวนเที่ยวรถสวัสดิการที่ให้บริการในปัจจุบัน มีไม่เพียงพอกับความต้องการที่เกิดขึ้น

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ทำการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยบูรพา ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากเส้นทางการเดินรถสวัสดิการที่ให้บริการปัจจุบัน 2 สาย คือ สายสีเทาและสายสีทอง

2. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ชั่วโมงเร่งด่วนช่วงที่ 1 ได้แก่ ช่วงเวลา 07.00 - 08.00 นาฬิกา เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการใช้บริการรถสวัสดิการอย่างชัดเจน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการใช้บริการรถสวัสดิการ เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด
3. นำข้อมูลที่ได้ไปปรับแก้จำนวนเที่ยวการเดินทางรถ ตลอดจนการปรับแผนการให้บริการในชั่วโมงเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รองรับต่อความต้องการที่เกิดขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

รถสวัสดิการ หมายถึง รถสาธารณะที่ให้บริการรับ - ส่งผู้โดยสารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ลักษณะเป็นรถโดยสารขนาด 4 ล้อ ขนาดความจุ 25 ที่นั่ง

ชั่วโมงเร่งด่วน หมายถึง ช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการพร้อม ๆ กันเป็นจำนวนมาก โดยช่วงเวลาเร่งด่วนภายในมหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1) 07.00 - 08.00 นาฬิกา, ช่วงที่ 2) 12.00 - 13.00 นาฬิกา และช่วงที่ 3) 16.00 - 16.30 นาฬิกา