

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้ัญญะแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นปรัญชานำทางในการพัฒนาประเทศ โดยยึดหลักทางสายกลางในการอยู่อย่างพอมีพอกินและพอควรตามอัตภาพ เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤต สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง และนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุลมีคุณภาพและยังยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ จากสถานการณ์ต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การจัดทำรายละเอียดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยังยืน ด้วยการเสริมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจและสังคมให้เข้มแข็ง ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ของประเทศให้อยู่ดีมีสุข รู้จักความพอประมาณอย่างมีเหตุผล และมีระบบภูมิคุ้มกันที่ดี ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่มุ่งสู่คุณภาพในทุกด้าน โดยเฉพาะการเสริมสร้างคนให้มีความรู้มีปัญญารู้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้น การจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่ดีในทุกระดับ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงนับเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มียุทธศาสตร์ในการดำเนินการอยู่ทั้งหมด 18 ยุทธศาสตร์ และในยุทธศาสตร์ที่ 13 เป็นยุทธศาสตร์ด้านการจัดระบบการจราจร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีระบบการจราจรขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้ 1.จัดระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ 2.รณรงค์ส่งเสริมประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจร

มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นสถานศึกษาที่เป็นทั้งที่เรียน และที่อยู่อาศัยเบ็ดเสร็จในหน่วยงานแห่งนี้ มีจำนวนนักศึกษาและบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 46,399 คน (สถิตินิติ/บุคลากร, ออนไลน์, 27 พฤษภาคม 2552) และอยู่ร่วมกันบนพื้นที่ 647 ไร่ 2 งาน 1 ตารางวา มีอาคารสำหรับการเรียนการสอน การวิจัยภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 61 อาคารบ้านพักจำนวน 160 หลัง มีอาคารชุด จำนวน 5 ชุด และมีหอพักนิสิต จำนวน 16 หลัง จึงมีนิสิตและบุคลากรพักอาศัย

ในมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้เปลี่ยนสถานภาพจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 ทำให้มีการเปิดรับนิสิต ทั้งหลักสูตรภาคปกติ และหลักสูตรภาคพิเศษมากยิ่งขึ้น ทำให้มีจำนวนนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในขณะเดียวกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็คือนิสิตมีความสามารถในการซื้อ ยานพาหนะที่สูงขึ้น ทำให้นิสิตบางคนที่ไม่ชำนาญในการควบคุมยานพาหนะ และไม่รู้จักร กฎระเบียบจราจรเท่าที่ควร ก็สามารถมียานพาหนะขับขึ้นในมหาวิทยาลัยได้ โดยเฉพาะ นักศึกษาใหม่ อาจจะได้รับเงินจากผู้ปกครองในการซื้อรถจักรยานยนต์ เพื่อความสะดวกสบาย ในการเดินทาง จึงทำให้มีปริมาณรถจักรยานยนต์ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในระยะ 3-5 ปีนี้ ทำให้เกิดอุบัติเหตุและการลักขโมยรถมีสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว และจากกรณีที่ได้มีการขยายตัวของ สิ่งปลูกสร้างจึงทำให้เกิดปัญหาด้านการจราจรติดขัดในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก ยิ่งในช่วงเวลา เร่งด่วน ระหว่างเวลา 07.30 – 08.30 น. และเวลา 15.30 - 18.00 น. ของวันจันทร์ – วันศุกร์ ที่มีการใช้ยานพาหนะเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของนิสิตที่ใช้ ยานพาหนะในการเดินทางเป็นอย่างมาก

จากสภาพการจราจรที่คับคั่งไปด้วยรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ภายใน มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นภาพที่ทุกคนมีความรู้ร้อนต้องการไปให้ถึงจุดหมาย จนบางครั้งลืมนึกถึงการมีน้ำใจซึ่งกันและกัน เสี่ยงเครื่องยนต์ เสี่ยงแตรรถ ภาพการจอดรถที่ไม่เป็นระเบียบ การจอดรถซ้อนคัน จนเกิดปัญหาความขัดแย้ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาการจราจรของ มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อนิสิต ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยด้วยกันทั้งสิ้น

ประกอบกับในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ค่าครองชีพมีราคาสูงกว่ารายได้ของนิสิต ทำให้การเดินทางโดยใช้รถจักรยานยนต์รับจ้างมีราคาสูงและไม่เพียงพอต่อจำนวนของนิสิตที่ เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาในการเข้าเรียนไม่ทัน ต้องเสียเวลานานในการรอรถจักรยานยนต์ รับจ้าง และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายของนิสิต คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา จึงมีแนวคิดที่จะสร้างสวัสดิการด้านการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยบูรพาขึ้นเพื่อให้นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้เดินทางและใช้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อโดยสารระหว่างที่พัก อาคารเรียน สถานที่ทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การลดพลังงานในการเดินทาง เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเกิดความเป็นระเบียบของการจราจรภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงมีมติให้นำรถมอเตอร์ไฟฟ้ามาทดลองใช้ในการให้บริการแก่นิสิตเป็นเวลา 6 เดือน (มติคณะผู้บริหาร ครั้งที่ 5/2547 วันที่ 15 มิถุนายน 2547) โดยไม่เก็บค่าโดยสารนิสิต ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2548 มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้งานยานพาหนะ

และรักษาความปลอดภัย กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตั้งงบประมาณ เพื่อให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยเพิ่มอีก จำนวน 2 คัน โดยให้พนักงานที่ขับรถของมหาวิทยาลัย สลับผลัดเปลี่ยนกันขับรถโดยสารเพื่อให้บริการนิสิตและคณาจารย์ในอัตรา 2 บาทตลอดเส้นทาง และต่อมาได้มีการจัดซื้อรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 4 คัน รวมทั้งหมดเป็น 6 คัน และมีการจ้างพนักงานขับรถเพิ่มขึ้นอีก 3 คน

จากการที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงมีนโยบายจัดสวัสดิการรถโดยสารประจำทางโดยดำเนินการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าเป็นอย่างไรและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพาในการให้บริการแก่นิสิตให้มีคุณภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาระบบสวัสดิการด้านการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัย

บูรพา จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และชั้นปีของนิสิต

### สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. นิสิตเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
2. นิสิตอายุต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
3. นิสิตสังกัดคณะ/วิทยาลัย ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
4. นิสิตชั้นปีต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้นำนโยบายการจัดบริการสวัสดิการนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการรถภายในมหาวิทยาลัยบูรพา (รายงานฉบับพิเศษ, 2553, หน้า 45) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง
2. ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
3. ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง
4. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ด้านความเป็นระเบียบของการจราจร

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และชั้นปีของนิสิต
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่
  - 2.1 ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง
  - 2.2 ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
  - 2.3 ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง
  - 2.4 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 2.5 ด้านความเป็นระเบียบของการจราจร

ขอบเขตพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ระดับปริญญาตรี ในภาคต้นปีการศึกษา 2552 ที่ใช้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัย จำนวน 27,377 คน (ข้อมูลจากระบบงานทะเบียนและสถิตินิสิต ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2552 : เข้าถึงได้ ออนไลน์ [www.buu.ac.th](http://www.buu.ac.th))

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ระยะเวลาในการวิจัย และเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม 2552 ถึงเดือน มิถุนายน 2553

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) ซึ่งสามารถวัดได้จาก ความสามารถขององค์กร ในการดำเนินการให้บรรลุ เป้าหมาย ในที่นี้หมายถึง ผลการดำเนินการด้านการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การบรรลุผลการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการเดินทางของนิสิตที่มารับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของนิสิตที่มารับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยลดพลังงานในการเดินทางของนิสิตที่มารับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.4 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางของนิสิตที่มารับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.5 ด้านความเป็นระเบียบของการจราจร หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นระเบียบของการจราจรภายในมหาวิทยาลัยบูรพาในการใช้บริการรถประจำทางมหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตที่มารับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

3. รถประจำทางของมหาวิทยาลัย หมายถึง รถยนต์ขนาดความจุผู้โดยสารไม่เกิน 25 คนใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิงในการขับเคลื่อนตัวถังรถเป็นตอนเดียว มีที่ขึ้นลงอยู่ด้านข้าง ตัวรถมีสีเหลืองที่ให้บริการแก่นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยวิ่งให้บริการเฉพาะภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

4. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

5. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งของ มหาวิทยาลัยบูรพา ถือเป็นสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยบูรพาจัดให้นแก่นิสิต ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาด้านการจราจรของมหาวิทยาลัยบูรพา

6. ฉวยโอกาส หมายถึง การใช้ช่องทาง โอกาส หรือเวลาที่เหมาะแก่การกระทำล่วงละเมิดทางเพศ เช่น การจับมือ ถูกเนื้อต้องตัว หรือกระทำการอื่นใดที่ไม่เหมาะสมและล่วงละเมิดผู้อื่นโดยเจตนา

7. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติ และ ภาคพิเศษ

8. เพศ หมายถึง เพศชาย หรือ เพศหญิง ของนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม

9. อายุ หมายถึง อายุของนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม

10. คณะ/วิทยาลัย หมายถึง คณะ/วิทยาลัย ที่นิสิตสังกัดอยู่

11. ชั้นปี หมายถึง ชั้นปีที่นิสิตกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จากผู้รับบริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ชั้นปี

3. ทราบถึงประสิทธิผลในการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความเป็นระเบียบของการจราจร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านต่างๆ ต่อไป