

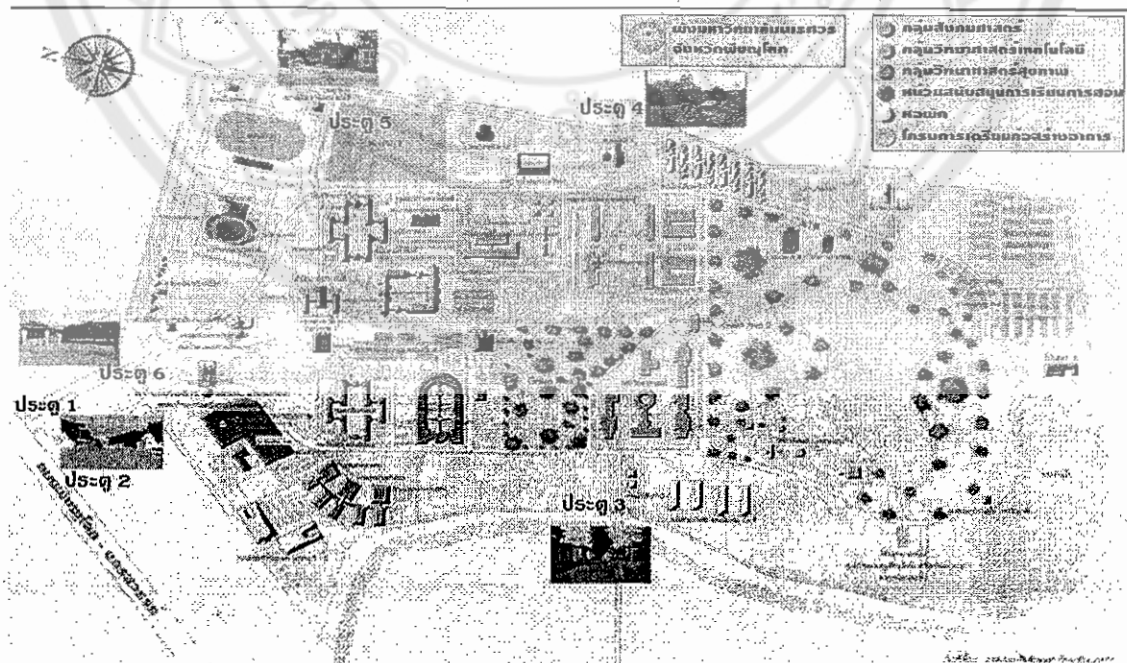
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการยกระดับคุณภาพรถประจำทางสาย 12

ลักษณะทางกายภาพ

ที่ตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวรตั้งอยู่ที่ถนนพิษณุโลก-นครสวรรค์ ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีเนื้อที่ประมาณ 1,284 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบเรียบถึงที่ราบลุ่ม สภาพดินเป็นดินร่วนเหนียว ดินร่วนปนทราย และดินเหนียว แหล่งน้ำเพื่อใช้ประโยชน์ที่สำคัญคือ แม่น้ำน่าน คลองหนองเหล็ก หนองบอน คลองชลประทาน และน้ำบาดาล ลักษณะภูมิอากาศจัดอยู่ในประเภทฝนชุกสลับแห้งแล้งโดยมีปริมาณฝนเฉลี่ยสูงสุดเดือนกันยายน 265.80 มิลลิเมตร ลักษณะพื้นที่บริเวณรอบมหาวิทยาลัยนเรศวรส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตรกรรม โดยเดิมเป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงานจัดรูปที่ดินเพื่อการเกษตร มีการจัดระบบชลประทานเพื่อสนับสนุนการเกษตรไว้เป็นอย่างดี พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้สำหรับการปลูกข้าว และสำหรับเป็นที่พักอาศัยสำหรับบุคลากรที่ทำงานและนิสิตที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย



รูปที่ 1.1 แผนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร

รูปแบบการเดินทาง

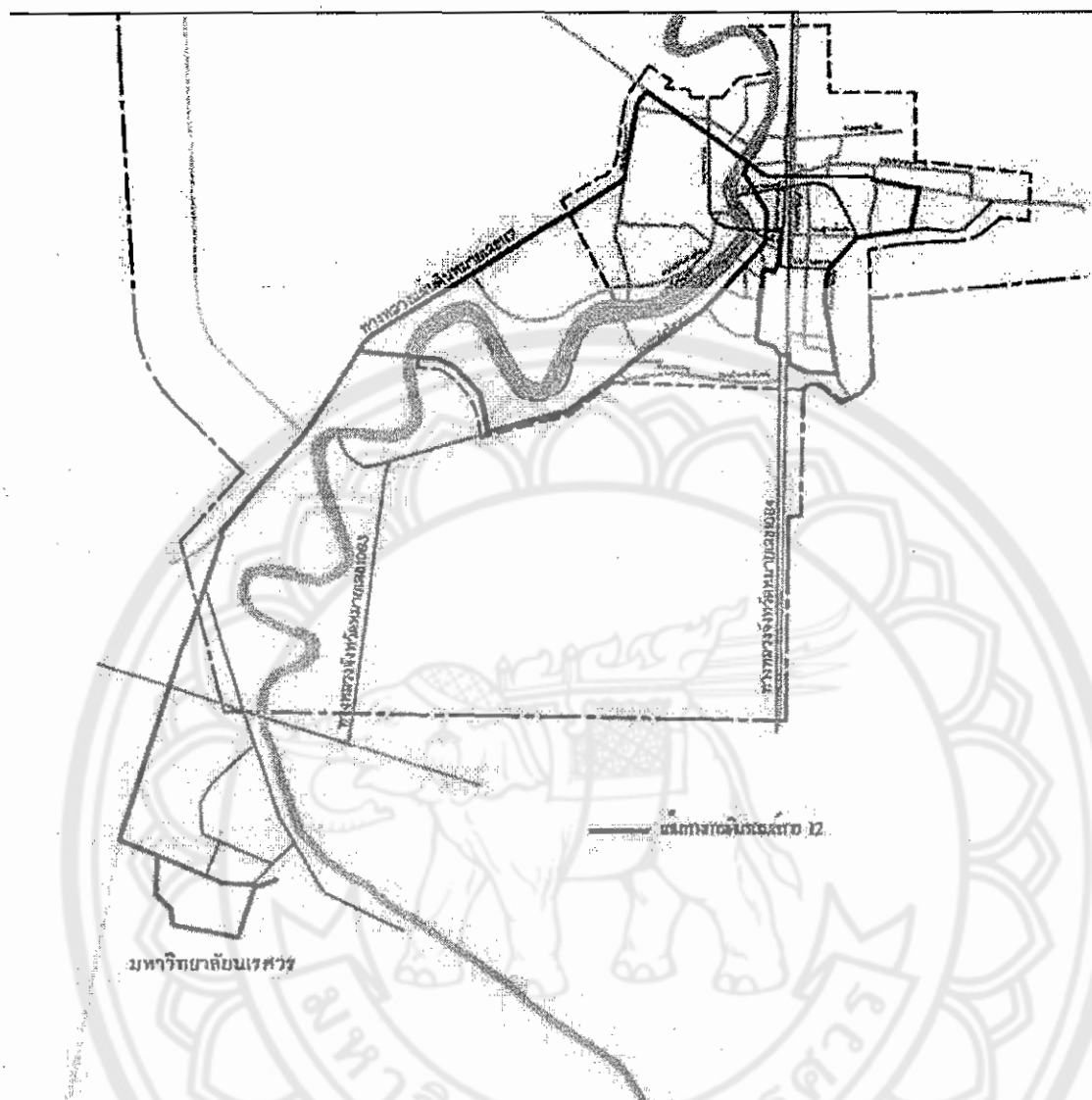
เส้นทางการคมนาคมที่ติดต่อระหว่างมหาวิทยาลัยกับตัวเมืองพิษณุโลกมีถนนสายหลักที่ตัดผ่านจำนวน 5 สาย คือ

1. ทางหลวงหมายเลข 117 (พิษณุโลก-นครสวรรค์) เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กขนาดสี่ช่องจราจร แต่ขยายเป็นสิบช่องจราจรบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย
2. ทางเลียบเมืองด้านใต้ แยกจากทางหลวงหมายเลข 117
3. ทางหลวงหมายเลข 1065 (พิษณุโลก-บางระกำ)
4. ถนนสายพิษณุโลก-กำแพงดิน
5. ทางหลวงหมายเลข 1063 (พิษณุโลก-บางกระทุ่ม)

นอกจากนี้ยังมีถนนสายรองสำหรับใช้เชื่อมต่อโยงภายในหมู่บ้านซึ่งมีทั้งผิวจราจรคอนกรีต ลาดยางและลูกรังอัดแน่นในเมืองพิษณุโลกระบบรถประจำทางเป็นระบบการขนส่งสาธารณะหลักของเมืองโดยแบ่งเป็นรถประจำทาง รถยนต์สามล้อรับจ้าง และรถสามล้อถีบ ผู้ประกอบการเดินรถประจำทางในเมืองพิษณุโลกคือบริษัทพิษณุโลกบริการ จำกัด

จากสภาพการพัฒนามหาวิทยาลัยซึ่งเริ่มต้นจากพื้นที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเดิมหรือที่นิยมเรียกว่ามอในประมาณหนึ่งร้อยกว่าไร่ และมีการก่อสร้างอาคารอยู่เดิมเมื่อมหาวิทยาลัยได้มีการย้ายการทำงานหลักทั้งหมดมาอยู่ที่บริเวณในปัจจุบันจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงอาคารที่มอในบางส่วนเป็นอาคารที่พักอาศัยสำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการจัดอาคารบางส่วนเป็นหอพักสำหรับนิสิตชายเนื่องจากหอพักใหม่ไม่สามารถรองรับนิสิตได้ทั้งหมดมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบันจำนวนนิสิตของมหาวิทยาลัยนเรศวรมีจำนวน 22,245 คน จนเปรียบเสมือนได้กับเมืองหรือชุมชนชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีการเดินทางและคมนาคมกันค่อนข้างมาก และนิสิตจำเป็นต้องเดินทางไปยังที่ตัวเมือง ทั้งจับจ่ายซื้อของ และเดินทางกลับบ้าน แต่ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ห่างจากตัวเมืองประมาณ 15 กิโลเมตร ซึ่งถือว่าเป็นระยะทางที่ค่อนข้างไกลมาก ดังนั้นจึงเกิดความร่วมมือระหว่างบริษัทและสำนักงานขนส่งจังหวัดพิษณุโลกบริษัทพิษณุโลกบริการหรือรถเมล์บ้านเราจึงมีการเดินทางระหว่าง ม.นเรศวรไปยังตัวเมืองพิษณุโลก และให้บริการโคแบ่งเป็น 2 สาย คือ มน.(นอก) - สถานีขนส่ง และ มน.(นอก) - สถานีรถไฟ



รูปที่ 1.2 เส้นทางเดินรถ

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการรถประจำทางสาย 12 เฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัย
นเรศวร

1.3 หลักการศึกษา

การศึกษานี้ประกอบด้วย (ก) การศึกษาการให้บริการของรถประจำทางสาย 12 ว่าทำให้เกิดความ
พึงพอใจแก่ผู้ให้บริการอย่างไร (ข) ศึกษาการจัดระบบ เช่น เวลาเข้าออกของรถประจำทาง ทารถ จุดจอด
รับส่งผู้โดยสาร เส้นทางเดินรถ และการศึกษาของโครงการนี้จะมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของรถประจำทางสาย 12
2. การทำแบบสอบถาม ผู้ให้บริการ รถประจำทางสาย 12
 - ในการสอบถามจะเน้นความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
3. ในการสำรวจภาคสนามข้อมูลสำรวจประกอบด้วย
 - สำรวจการให้บริการของรถประจำทางสาย ปอ.12 โดย
 - 1.) ระยะเวลาการออกเดินทาง
 - 2.) จุดรับส่ง
 - 3.) อัตราค่าโดยสาร
 - 4.) ความสะอาดสบาย
 - 5.) ความปลอดภัย
4. การประเมินผลโครงการ มีหลักดังนี้
 - ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
 - การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพียงใด
5. การสรุปผลโครงการ

1.4 ขอบเขตกรณีศึกษา

ในการศึกษาโครงการนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะรถประจำทางสาย ปอ.12 ซึ่งมีการเดินรถระหว่าง
มหาวิทยาลัยนเรศวรไปยัง สถานีขนส่ง และระหว่างมหาวิทยาลัยนเรศวร ไปยัง สถานีรถไฟ และจะสำรวจความพึง
พอใจเฉพาะผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัย

1.5 นิยามคำศัพท์

1.รถประจำทาง สาย 12 หมายถึง รถโดยสารที่วิ่งรับ – ส่งผู้โดยสาร ตามเส้นทางเดินรถ แบ่งออกเป็น 2 สาย ได้แก่

1.1) ม.นเรศวร – สถานีขนส่ง (พิษณุโลก)

1.2) ม.นเรศวร – สถานีรถไฟ (พิษณุโลก)

2. ผู้ใช้บริการ / ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสาย 12

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้โดยสาร ที่มีต่อการได้รับการบริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction) ในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทาง สาย 12

4. ความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความต้องการในการใช้บริการรถประจำทาง สาย 12 ว่ามีความต้องการการบริการอะไร แบบใด เวลาใด อย่างไรและเมื่อใด

5. การบริการทั่วไปของรถประจำทางสาย 12 มีพนักงานเก็บค่าบริการ / ค่าโดยสาร ในอัตราที่มาตรฐานกำหนดที่แน่นอน

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ใช้บริการรถประจำทางสาย 12 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น