

การศึกษาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร¹

A STUDY OF ELECTRICITY BUS SERVICES IN NARESUAN UNIVERSITY

นฤมล พินิจกิจเจริญกุล²

NARUMON PINIJKITCHAROENKUL

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรี จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน, ขนส่งมวลชน, มหาวิทยาลัยนเรศวร

ABSTRACT

This research aimed to study about problems of Electricity Bus Services in Naresuan University. The sample of the study were 377 undergraduate students. Research instrument was a five rating scales questionnaire. The statistics which had been used for data analysis were mean and standard deviation.

The researcher found that : Electricity Bus Services problems in Naresuan University overall was in high level and when considered in each category it was found that the convenience and speed of service was in the highest level and the lowest one is the equality of service.

Keywords: Services, Electricity Bus, Bus, Naresuan University

¹ บทความวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2559

² นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Email : narumonp@nu.ac.th

บทนำ

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เริ่มต้นจากการเป็น “วิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก” ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัย ในนามพระราชทานว่า “มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยเป็นวิทยาเขต 1 ใน 8 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อันมีวิทยาเขตประสานมิตรเป็นศูนย์กลางการบริหารของมหาวิทยาลัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2527- 2531 รัฐบาลมีมติในหลักการที่จะยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามมหาวิทยาลัยใหม่นี้ว่า “มหาวิทยาลัยนครสวรรค์” เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2532 และได้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พ.ศ. 2533 และกำหนดให้วันที่ 29 กรกฎาคม 2533 เป็นวันกำเนิดมหาวิทยาลัย รวมเวลาแห่งการก่อตั้งเริ่มจนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ได้ใช้เวลายาวนานถึง 26 ปี ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีพื้นที่ทั้งหมด 1,353 ไร่ 1 งาน 3.3 ตารางวา เป็นพื้นที่ลานจอดรถประมาณ 39 ไร่ 3 งาน 50.75 ตารางวา และพื้นที่ใช้สอยของอาคาร 566 ไร่ 2 งาน 15.25 ตารางวา นับได้ว่ามหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีขนาดพื้นที่ลานจอดรถน้อยกว่าพื้นที่ใช้สอยของอาคาร อีกทั้งมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ยังมีพื้นที่ใช้สอยอาคารที่กำลังก่อสร้างขึ้นอีกจำนวนมาก แต่มีการวางแผนด้านการจัดการจราจรที่ยังไม่สมบูรณ์พอ และมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับลานจอดรถเพิ่มเติมแต่ยังคงไม่เพียงพอ ทำให้แต่ละอาคารและสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีพื้นที่ลานจอดรถไม่เพียงพอและไม่สามารถรองรับจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีการศึกษา พื้นที่ลานจอดรถจึงนับเป็นพื้นฐานหลักส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสัญจรหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2559, ออนไลน์)

จากการที่นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีการใช้ยานพาหนะส่วนบุคคล ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน เดินทางสัญจรภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์จำนวนมาก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้าน

การจราจร ปัญหาด้านพื้นที่ลานจอดรถ ปัญหามลพิษ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม จากปัญหาดังกล่าว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จึงได้มอบหมายให้คณะวิศวกรรมศาสตร์คิดค้นและออกแบบรถที่ใช้ภายในมหาวิทยาลัยขึ้นโดยให้ใช้พลังงานในการขับเคลื่อนด้วยไฟฟ้าเพื่อนำมาให้บริการสำหรับนิสิต บุคลากร และผู้มาติดต่อราชการ โดยทางคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้คิดค้นได้สำเร็จและได้ผลิตออกมาใช้งาน ในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 16 คัน โดยให้ชื่อว่า “รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์” หรือรถ ขสมน. เนื่องจากรถดังกล่าวขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่ จึงทำให้สามารถลดปัญหามลพิษทางอากาศได้อีกทั้งยังสามารถตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ได้อีกด้วย แต่เมื่อมีการนำมาใช้งานจริง รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (รถ ขสมน.) กลับไม่ได้รับความนิยมใช้บริการเท่าที่ควร นิสิตยังคงใช้ยานพาหนะส่วนตัวในการสัญจรไปมาอยู่จำนวนมาก ประกอบกับ โครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (ขสมน.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2557 โดยในการสำรวจนั้นมีผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก เช่น จำนวนรถมีไม่เพียงพอระยะเวลาในการเดินรถในแต่ละรอบห่างกันเกินไป ส่งผลต่อการใช้งานในเวลาเร่งด่วน ทำให้ต้องใช้รถจักรยานยนต์ในเวลาเร่งด่วนแทน (โครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ กองอาคารสถานที่, 2557, รายงานผล)

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เพื่อนำเสนอข้อมูลอันเป็นผลต่อการพัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (รถ ขสมน.) ให้ตรงต่อความต้องการของนิสิต และเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

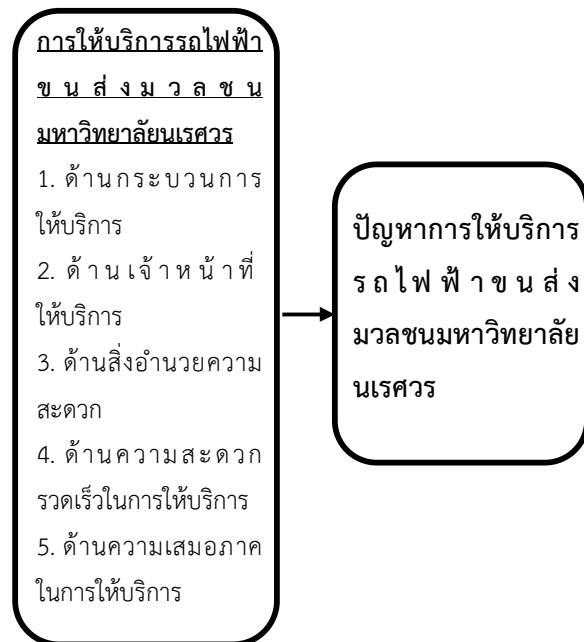
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการหาแนวทางพัฒนาการ
ให้บริการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและ
ได้ยึดหลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการ ของ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 36-44) โดย
สามารถแบ่งเป็นด้านๆ ได้ทั้งหมด 5 ด้าน คือ 1) ด้าน
กระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก 4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการ
บริการ 5) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ สามารถสรุป
เป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิต
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ระดับปริญญาตรี จำนวน 18,636 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิต
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ระดับปริญญาตรี จำนวน 377 คน โดย
ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และ
มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1986, p. 345 อ้างถึงใน บุญ
ชม ศรีสะอาด, 2554, น. 43) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
กำหนดสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ 1) กลุ่มวิทยาศาสตร์
สุขภาพ จำนวน 33% 2) กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
จำนวน 34% 3) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน
33%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการ
ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยมี
ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5
ระดับ ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2554, น. 121) คือ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และให้คะแนน
ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การแปลเกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรี
สะอาด, 2554, น. 121) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับของปัญหามากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับของปัญหามาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับของปัญหาปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับของปัญหาน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับของปัญหาน้อยที่สุด

และมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- (1) ศึกษาค้นคว้า แนวคิด หลักการ ทฤษฎี
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการ
รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ และนำมา

กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถาม

(2) นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00

(3) ทำการปรับแก้แบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

(4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนิสิตมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

(5) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแบบสอบถามปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่ 4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการให้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 5 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.90)

ผลการวิจัยในแต่ละด้าน ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ไม่สามารถจัดตารางเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ข้อที่ 8 รถไฟฟ้ามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 3 ไม่มีการแสดงป้ายชื่อเจ้าหน้าที่/พนักงานขับรถภายในรถ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.87)

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขับช้าด้วยอัตราความเร็วที่ไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการเรียกรับค่าจ้างจากการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.91)

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 จุดให้บริการไม่มีหลังคาบังแดดที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ข้อที่ 7 จุดให้บริการไม่มีที่นั่งรอที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 5 สภาพของรถไฟฟ้า ไม่สะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.96)

(4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 การให้บริการไม่สอดคล้องกับตารางเรียน/เวลาทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ระยะเวลาหรือความถี่ของรถไฟฟ้าแต่ละคันไม่มีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การ

ให้บริการในการเดินทางแต่ละจุดไม่เป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73)

(5) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และระเบียบที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเดินรถผิดเส้นทางเป็นประจำ และมีการแวะ รับ - ส่ง ผู้รับบริการบางคนก่อนเป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.21)

สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ไม่สามารถจัดตารางเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม อยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ข้อที่ 8 รถไฟฟ้ามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 3 ไม่มีการแสดงป้ายชื่อเจ้าหน้าที่/พนักงานขับรถภายในรถ อยู่ในระดับ ปานกลาง

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขับซัดด้วยอัตราความเร็วที่ไม่เหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ มาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการเรียกรับค่าจ้างจากการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 8 จุดให้บริการไม่มีหลังคาบังแดดที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ข้อที่ 7 จุดให้บริการไม่มีที่นั่งรอที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ใน

ระดับ มาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 5 สภาพของรถไฟฟ้า ไม่สะอาด อยู่ในระดับ ปานกลาง

(4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 การให้บริการไม่สอดคล้องกับตารางเรียน/เวลาทำงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ระยะเวลาหรือความถี่ของรถไฟฟ้าแต่ละคันไม่มีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับ มาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การให้บริการในการเดินทางแต่ละจุดไม่เป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ มาก

(5) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และระเบียบที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับ มาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเดินรถผิดเส้นทางเป็นประจำ และมีการแวะ รับ - ส่ง ผู้รับบริการบางคนก่อนเป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำรถไฟฟ้าที่ออกแบบเองมาให้บริการแทนการจ้างเหมาบริการบริษัทเอกชนเข้ามาให้บริการ ทำให้มหาวิทยาลัยยังไม่ทราบถึงปัญหาในการให้บริการที่ชัดเจน ประกอบกับความไม่พร้อมของรถไฟฟ้า การบริหารจัดการรถไฟฟ้าที่ให้บริการจุดให้บริการโดยรอบมหาวิทยาลัย และพนักงานขับรถไฟฟ้าที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นสำคัญดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยมีรถไฟฟ้าที่ให้บริการน้อย และมีการจัดตารางเวลาการเดินทางที่ไม่สัมพันธ์กับตารางการเรียนการสอนของนิสิตที่มาใช้บริการ

ทำให้ไม่สามารถรองรับจำนวนนิสิตที่มาใช้บริการได้หมดในช่วงเวลาที่ต้องเดินทางไปเรียน ส่งผลกระทบให้นิสิตต้องเดินทางไปเข้าเรียนช้า เพราะรถไฟฟ้าที่ให้บริการบรรจุผู้โดยสารเต็มคัน จึงต้องรอรถไฟฟ้ารอบต่อไปแทน ทำให้เสียเวลาในการรอรถไฟฟ้าเป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่ในเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบริบทของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ นัฐพงษ์ เป็งไยยะ (2552, น. 31) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการรถขนส่งมวลชนสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถขนส่งมวลชนสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านจำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องและด้านตารางการเดินรถนั้น มีนิสิตให้ความเห็นเหมือนกัน ว่า ควรปรับปรุงหรือแก้ไขมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานขับรถไฟฟ้า ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการขับขี่ยานพาหนะในเขตชุมชนหรือในเขตสถานศึกษา ยังคงยึดติดกับความเคยชินในพฤติกรรม การขับขี่ยานพาหนะส่วนบุคคลที่รวดเร็ว อีกทั้งยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ หรือจิตบริการที่ดี จึงทำให้มีการแสดงกิริยา มารยาทที่ไม่เหมาะสมให้การให้บริการ ส่งผลให้นิสิตที่มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่ในเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบริบทของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ

ณพล ธนาวัชรากุล (2554, น. 387) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า ความคาดหวังในด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ความเต็มใจ ความช่วยเหลือในการให้บริการ การให้ความสนใจ รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับความต้องการ คำถาม คำบ่น และปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยไม่มีการเก็บข้อมูลหรือสำรวจพื้นที่หรือจุดให้บริการโดยรอบมหาวิทยาลัย รวมทั้งสภาพแวดล้อมรอบๆ จุดให้บริการ ก่อนจะเริ่มการให้บริการจริง และไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในจุดบริการนั้น ทำให้เกิดปัญหาขึ้นเมื่อมีการให้บริการจริง ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีจำนวนที่นั่งรอรถไฟฟ้าและหลังคาบังแดดไม่เพียงพอและครอบคลุมรอบจุดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เช่นกัน แต่ในเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบริบทของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยกำหนดตารางการเดินรถที่ไม่สัมพันธ์กับการเรียนการสอน และระยะเวลาในการออกให้บริการของรถไฟฟ้าแต่ละคันในตารางการเดินรถ อาจมีระยะห่างของเวลาที่นานเกินไป ซึ่งอาจทำให้นิสิตต้องรอรถไฟฟ้าเป็นเวลานาน ในช่วงเวลานั้นนิสิตมีการเรียนพร้อมกันจำนวนมากๆ แต่จำนวนที่ให้บริการในช่วงเวลานั้นมีจำนวนน้อย ทำให้เกิดปัญหาการรถเต็มและต้องรอรถไฟฟ้าคันถัดไป และหากรถคันถัดไปที่มีมานิสิตเต็มคัน อีกทั้งต้องรอรถคันถัดไปซึ่งอาจจะทำให้เดินทางไปเข้าเรียนไม่ทันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่ในเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบริบทของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ นัฐพงษ์ เบ่งไยยะ (2552, น. 31) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการรถขนส่งมวลชนสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถขนส่งมวลชนสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านระยะเวลาในการรอรถและระยะเวลาในการเดินทางนั้น มีนิตให้ความเห็นเหมือนกันว่า ควรปรับปรุงหรือแก้ไขมากที่สุด เช่นกัน

5. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานขับรถไฟฟ้า ไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่มหาวิทยาลัยตั้งขึ้น และยังคงใช้ความสนิทสนมหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวมาใช้ในการให้บริการอยู่ เช่น ไม่จอดตรงป้ายหยุดรถรับ – ส่ง การจอดตรงกลางทางเพื่อรับคนรู้จัก เป็นต้น ส่งผลให้นิตที่รับบริการอยู่นั้นเกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดความรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551, น. 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก แต่ในเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบริบทของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กองอาคารสถานที่. (2557). สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์. (รายงานสรุปผล).

พิษณุโลก : โครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

กองอาคารสถานที่. (2559). ระบบขนส่งมวลชน. เข้าถึงได้จาก: <http://office.nu.ac.th/building/nubus/index.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 ตุลาคม 2559)

ณพล ธนาวิชรากุล. (2554, มกราคม – มีนาคม). ความคิดเห็นต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร. วารสารรามคำแหง. 28 (พิเศษ) : 382 – 399.

นัฐพงษ์ เบ่งไยยะ. (2552). พฤติกรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการรถขนส่งมวลชนสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ศราวุธ สัจจาสิทธิ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแคจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดสระบุรี.