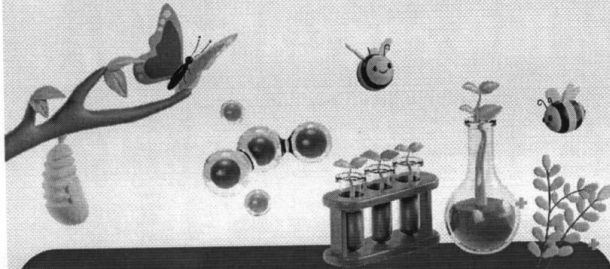


การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 20 The 20th KU KPS National Conference

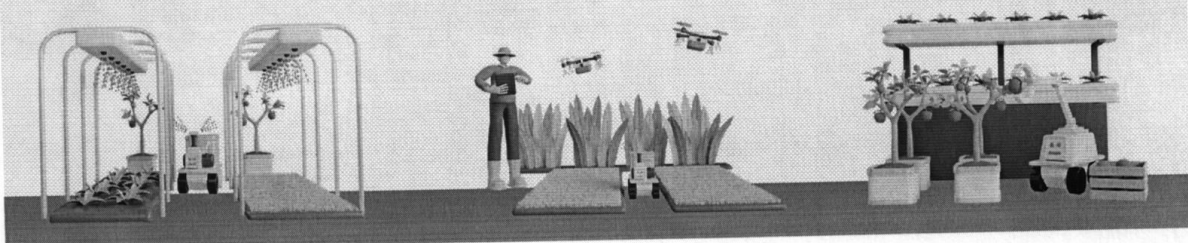
วันที่ 7-8 ธันวาคม 2566 ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



PROCEEDINGS

ผลงานทางวิชาการ 9 สาขา

1. สาขาพืชและเทคโนโลยีชีวภาพ
2. สาขาสัตว์และสัตวแพทย์
3. สาขาวิศวกรรมศาสตร์
4. สาขาศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์
5. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
6. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา
7. สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ
8. สาขาส่งเสริมการเกษตรและธุรกิจเกษตร
9. สาขาการท่องเที่ยว นวัตกรรมบริการ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม



ดีไฮโดรจิเนชันของเอทานอลไปเป็นอะซิโตนไดไฮโดรเจนตัวเร่งปฏิกิริยาคอปเปอร์

และชิงค่านตัวรองรับซิลิกาและอะลูมินา.....	2277
ผลของการเชื่อมข้อมต่อความแข็งแรงและโครงสร้างจุลภาคของรอยเชื่อมท่อเหล็กกล้าคาร์บอน.....	2287
สมบัติการกำบังรังสีแกมมาของระบบแก้วไนโอเบียมบอโรต.....	2294
การปรับปรุงซีโอไลท์เอทีได้จากเถ้าลอยเพื่อใช้เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาสำหรับเอสเทอร์ิฟิเคชันของเอทานอลและกรดแลคติกไปเป็นเอทิลแลคเตท.....	2303
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการวัดอุณหภูมิร่างกายโดยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบไม่สัมผัสที่ใช้ที่จุดคัดกรอง.....	2312
การพัฒนากระบวนการบริหารลานจอดรถและชำระเงินด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง.....	2333
ระบบโครงข่ายบริหารจัดการห้องแยกโรคแพร่กระจายเชื้อทางอากาศ วิธีใหม่.....	2343

สาขาศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

ผลการศึกษารูปแบบการฝึกทักษะงานเชื่อมตามแนวคิดทฤษฎี 21 วัน เปลี่ยนนิสัยของ แมกซ์เวล มอลท์	
ในรายวิชางานประกอบโครงสร้างในงานเมคคาทรอนิกส์ รหัสวิชา 30127-0002.....	2350

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอนของ	
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2361
ความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2376
พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2388
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการเลือกตั้งท้องถิ่นของนักศึกษา	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2398
พฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2409
การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งท้องถิ่นของนักศึกษา	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2419
พฤติกรรมในการใช้รถจักรยานยนต์ของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2428
พฤติกรรมการปรับตัวด้านสังคมยุคหลังโควิดของนักศึกษา	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	2436
การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังโป่ง	
กรณีศึกษาการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลวังโป่ง อำเภอวังโป่ง จังหวัดเพชรบูรณ์.....	2444

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Satisfaction with the Use of the Electric Shuttle Service for Students of
Phetchabun Rajabhat University

ภณิดา คำทา¹ ชุตินา ไบทอง¹ธีรภัทร กิจจารักษ์² กมลวิษ ลอยมา² สุภชัย ตริท²
โดมธราดอล อนันตธาน² กฤษฎากรณ์ ยุงทอง² และ วิภารค์มี พรพุดผิพันธุ์²
Panida Khamta¹, Chutima Baithong¹, Teeraphat Kitjarak², Kamolvit Loyma², Supachai Tritose²
Domtharadol Anantasan², Kraitsadakon Yoongtong² and Wipharat Phonphutthiphan²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 19 คน และพนักงานขับรถจำนวน 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลจากด้วยวิธีสรุปและพรรณนาโวหาร

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านตารางเดินรถและจุดรับส่ง การใช้บริการรถไฟฟ้าในครั้งนี้มีกลุ่มที่ให้บริการเป็นประจำและบางครั้ง จากการสัมภาษณ์ มีการเดินรถที่ไม่ตรงต่อเวลาตามตารางรอบรถ 2) ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ จากการให้บริการคนขับรถไฟฟ้ามีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความสุภาพและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ สามารถจำรายละเอียด เช่น จ่าชื่อของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มเรียกใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ 3) ด้านสภาพรถ การเรียกใช้บริการนั้นทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำตารางการเดินรถไว้ในเพจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และยังมีรถติดเบอร์ดติดต่อของมหาวิทยาลัยไว้กับรถไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้า ควรมีมันกันฝน ควรเพิ่มจำนวนรถ ให้เพียงพอ รวมถึงควรพัฒนาระบบติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานขับรถกับผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,รถไฟฟ้า,การให้บริการ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Students of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences, Phetchabun Rajabhat University
² อาจารย์ประจำสาขาวิชาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Instructor of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences, Phetchabun Rajabhat University

Abstract

This research aims to study satisfaction with the use of the electric shuttle service and study suggestions about the electric shuttle service for students of Phetchabun Rajabhat University. The data was collected from key informants, including 19 students and 1 driver. The tool used for data collection was an interview form. Data were analyzed by using summary and descriptive methods.

The results of the research revealed that the informants were satisfied with the electric shuttle service. This satisfaction was evaluated based on three aspects: 1) Bus schedule and pick-up point: some informants use the service regularly, while others do so occasionally. However, there was a bus that was not punctual according to the schedule 2) Driver service: Users of the electric shuttle reported that the drivers exhibited enthusiasm and attentiveness. They were praised for their politeness and friendliness toward passengers, with the ability to remember details such as the names of service users. As a result of this positive driving service, some groups of users regularly use electric shuttles. 3) Vehicle condition: to access the service, the university has prepared the bus schedule available on the Phetchabun Rajabhat University's webpage and displayed the university's contact number on the electric shuttle for user convenience. As for suggestions to improve the electric shuttle service, it is recommended to install rain curtains, ensure an adequate number of vehicles, and develop a communication system between drivers and service users for emergencies.

Keyword: satisfaction, electric train, service

E-mail address: st631102169204@pcru.ac.th

คำนำ

แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ระยะ 5 ปี(พ.ศ. 2561 – 2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ได้กล่าวถึงการเพิ่มคุณภาพบัณฑิตให้มีสมรรถนะตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าประสงค์เพื่อเพิ่มคุณภาพบัณฑิตให้มีสมรรถนะตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงและมีกลยุทธ์คือพัฒนาทักษะความจำเป็นของมนุษย์ใน ศตวรรษที่ 21 (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2565) ซึ่งเป็นโลกของเทคโนโลยีและนวัตกรรม เครื่องจักรและหุ่นยนต์ ถูกนำเข้ามาใช้งานทดแทนแรงงานคน เพราะฉะนั้นเราควรมีทักษะบางอย่างที่เครื่องจักรหรือหุ่นยนต์ทำแทนไม่ได้ เช่น ทักษะการคิดแบบผู้เชี่ยวชาญและการสื่อสารที่ซับซ้อน ซึ่งจะมีโอกาสมากกว่าคนอื่น เพราะทักษะขั้นสูง เหล่านี้เครื่องจักรไม่สามารถทำแทนได้เรากำลังเผชิญกับปัญหาระดับโลก เช่น วิกฤตการเงินโลก ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ เราจะต้องเตรียมพร้อมเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและปัญหาระดับโลกเหล่านี้ (วิชญะน้อยมาลา ,2564) เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้มีการนำรถไฟฟ้ามายังให้บริการตามการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบัน

ในปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้นำรถไฟฟ้านาด 8 ที่นั่ง จำนวน 5 คัน ให้บริการแก่คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยจัดบริการรับ-ส่ง ตามเส้นทางในมหาวิทยาลัยสายหลักและสายรอง โดยเดินทางตามตารางรับ-ส่ง จำนวน 3 เที่ยว ได้แก่ เที่ยวที่ 1 เวลา 08.00 น. – 09.00 น. , เที่ยวที่ 2 เวลา 12.00 น. – 13.00 น. , เที่ยวที่ 3 เวลา 16.00 น. – 17.00 น. เพื่อความสะดวกปลอดภัย ลดอุบัติเหตุบนท้องถนน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อการบริการรถไฟฟ้ายรับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยซึ่งอาจนำประโยชน์ไปพัฒนาการบริการรวมถึงนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยในอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ายรับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. เพื่อรับทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการรถไฟฟ้ายรับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้ายรับ-ส่ง ภายในมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษา ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคลอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจนำไปสู่การค้นหาลักษณะที่ต้องการมาตอบสนองเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นเสร็จตามที่กำหนดไว้อีกหนึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่าอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียนประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2551; มัลลิกา ต้นสอน, 2544; ประสาท อิศรปริดา, 2541; สุชา จันทร์เอม, 2541; เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2539; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; วิชชุดา นุ่นวิไล, 2545; บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์, 2547; ประสาท อิศรปริดา, 2547; Morse, 1958; Good, 1973; Wolman, 1973; Davis, 1981)

วิธีการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อต้องการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่ง ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการสัมภาษณ์และการทดลองใช้

บริการ

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และวิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่ให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และพนักงานขับรถไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 4 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 4 คน คณะครุศาสตร์ จำนวน 3 คน และพนักงานขับรถไฟฟ้า จำนวน 1 คน

มีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์นักศึกษาที่ให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่ง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 19 คน จากนักศึกษาทั้ง 5 คณะ และสัมภาษณ์พนักงานขับรถไฟฟ้า ขับรถ 1 คน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24 กรกฎาคม 2566 -วันที่ 4 สิงหาคม 2566

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ด้านตารางเดินรถและจุดรับส่ง
2. ด้านสภาพรถ
3. ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์หลังจากนำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity)

4. ได้นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.86เหมาะสม (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2552; และเกียรติสุดา ศรีสุข, 2552) ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ก่อนทำการสัมภาษณ์จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการการวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์จากข้อมูลสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการสรุปและพรรณนาโวหาร

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) ด้านตารางเดินรถและจุดรับส่ง

การใช้บริการรถไฟฟ้ารับส่งภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยโดยตัดสินใจใช้บริการเพราะทำให้ตนเองลดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงของจักรยานยนต์ตนเอง มีจากการสัมภาษณ์กลุ่มที่ใช้บริการเป็นประจำ เช่น กลุ่มนักศึกษาที่ใช้เดินทางระหว่างคณะของตนเองและโรงอาหารในเวลากลางวัน กลุ่มนักศึกษาที่เดินทางมามหาวิทยาลัยด้วยรถโดยสารแล้วมานั่งรถไฟฟ้าต่อส่วนกลุ่มที่ใช้บริการบางครั้ง เช่น กลุ่มนักศึกษาที่เดินทางร่วมด้วยกับกลุ่มแรกและเดินทางกรณีที่เป็น เช่น ฝนตก แดดแรง ส่วนตารางเดินรถ เดินรถรอบแรกเวลา 08.00 น. มีการเดินรถที่ไม่ตรงต่อเวลาตามตารางรอบรถ เนื่องจากมีการโทรศัพท์ให้พนักงานขับรถไปรับคนที่ตามต้องการ เดินรถรอบแรกเวลา 08.00 น. คนขับรถไฟฟ้ามีการวนรถหลายรอบในช่วงเวลา 08.30 - 09.30 น. ส่วนในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากคือเวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

จุดรับส่งที่รับส่งบ่อย ๆ มีจำนวน 9 จุด ได้แก่ จุดสถานีรถไฟฟ้าหน้ามหาวิทยาลัย โรงอาหาร คณะครู ศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม หอพักหญิง และหอพักชาย

2) ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ

นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขับรถ จากการให้บริการของพนักงานขับรถไฟฟ้ามีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความสุภาพและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ สามารถจำรายละเอียด เช่น จ่าชื่อของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มเรียกใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ และในกรณีชั่วโมงเร่งด่วน อาจทำให้พนักงานขับรถด้วยความเร็วที่สูงขึ้นได้ ข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้ใช้บริการ ดังนี้

“อยู่หอในใช้บริการบ่อย คนที่ไม่มีรถก็มาใช้ค่ะ”

(นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

“นั่งบ่อยค่ะทุกเที่ยงประหยัดค่าน้ำมัน ควรมีเข็มขัดเพราะที่เขาค้างแรงมาก ส่วนมากจะนั่งตอนเที่ยง”

(คณะวิทยาการจัดการ)

3) ด้านสภาพรถ

รถไฟฟ้ารับส่งภายในมหาวิทยาลัยอยู่ในสภาพดี มีการติดตั้งหมายเลขติดต่อของสถานีที่ตั้งของรถไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนแต่โทรติดต่อได้ไม่สะดวก นักศึกษาส่วนใหญ่โทรติดต่อตรงกับโทรศัพท์ส่วนตัวของพนักงานขับรถ ตัวรถยังไม่มีการกันสาดหรือม่านเพื่อป้องกันแดดและฝน จำนวนรถในช่วงที่เก็บข้อมูล มีจำนวน 2 คัน ซึ่งไม่เพียงพอในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“รถมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีรถที่ใช้ประจำแค่ 2 คัน อาจทำให้ต้องรอ 10 – 15 นาที แต่ปัญหาคือการติดต่อรถค่ะ เวลาโทรไปที่ป้อมยามสัญญาณไม่ดี บางทีก็ไม่มีคนรับ เคยนั่งตอนฝนตกคือมันจะเข้าข้างๆ อยากให้มีรถเพิ่มบางวันนักศึกษาเยอะต้องนั่งตักกันแล้ว อยากให้มีโทรศัพท์อีกเครื่อง แล้วปรับปรุงสัญญาณด้วยค่ะไม่ได้ยินเลยคะ”

(นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

“ฝนตกฝนมันสาด แล้วบางทีรถไม่พอใช้ที่เห็นใช้บ่อยมีสองคันก็ต้องรอ ฝนตกต้องโทรหารถไฟฟ้าบางทีรอครึ่งชั่วโมง อยากได้รถเพิ่มเพราะรถมันน้อยเป็นมินิบัสเลย อยากได้ที่กันฝนด้วย”

(นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์)

“รถไม่น่าพอ ปัญหาคือการติดต่อรถค่ะ เวลาโทรไปที่ป้อมยามสัญญาณไม่ดี บางทีก็ไม่มีคนรับ เวลาจอดรถประมาณห้านาที เคยนั่งตอนฝนตกคือมันจะเข้าข้างๆ อยากให้มีรถเพิ่มบางวันนักศึกษาเยอะต้องนั่งตักกันแล้ว อยากให้มีโทรศัพท์อีกเครื่อง แล้วปรับปรุงสัญญาณด้วยค่ะไม่ได้ยินเลยคะ”

(นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

“ใช้บ่อยครับ อยากให้มีเบอร์ที่โทรตรงถึงคนขับเลยเพราะมันต้องต่อสายอีก นั่งตอนฝนตกก็มีเปียกบ้างครับ เป็นรถมินิบัสดีกว่า”

(นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม)

“เคยใช้ตอนฝนตกเปียกแบบชุ่มชื้น อยากให้มีที่ใส่ถุงกันฝน รอนานควรมีรถเพิ่มสักสองคันก็ดีคะ”

(นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านตารางเดินรถและจุดรับส่ง

จุดบริการรับ-ส่งหลักจะอยู่ที่ป้อมรักษาการณ์ทางเข้ามหาวิทยาลัย มีการเดินรถตามตารางจัดบริการรับ-ส่ง ผ่านเส้นทางสายหลักและสายรอง รวมไปถึงโรงอาหาร หอสมุด สนามกีฬา มินิมาร์ท และหอพักนักศึกษา จำนวน 3 รอบ ได้แก่ เที่ยวที่ 1 เวลา 08.00 น. – 09.00 น. , เที่ยวที่ 2 เวลา 12.00 น. – 13.00 น. , เที่ยวที่ 3 เวลา 16.00 น. – 17.00 น. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2565) คนขับรถมีการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่องในเวลา 08.30 – 09.30 น. เนื่องจากมีนักศึกษาเรียกใช้บริการเป็นจำนวนมากและในช่วงพักเที่ยงยังคงมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะการให้บริการที่มีปลายทางไปยังโรงอาหารหลังจากเลิกเรียนในช่วงเช้า หลังจากได้ทดลองให้บริการสังเกต ได้ว่าการเดินรถนั้นจะเป็นไปตามที่มีผู้เรียกใช้บริการโดยการติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยประสานไปยังคนขับรถ มีผู้ใช้บริการบางกลุ่มมีการติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของคนขับรถจากที่ได้ขอเบอร์โทรศัพท์คนขับรถไว้ เนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยในบางช่วงเวลาที่ขัดข้องหรือมีผู้ใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ช่วยส่งเสริมความสะดวกในการเดินทางและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายกับนักศึกษาที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยและนักศึกษาที่พักอยู่นอกมหาวิทยาลัยช่วงที่มีเรียน โดยจะมีการให้บริการรถไฟฟ้าการให้บริการมีเวลาเฉลี่ยในการรอรถ 3-5 นาที สามารถติดต่อเรียกใช้บริการได้ตลอด ซึ่งในช่วงเวลาที่มีคนใช้บริการเยอะจะต้องรอนานกว่าปกติ

2. ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถ

การปฏิบัติหน้าที่ของคนขับรถเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้มีการเรียกใช้บริการรถไฟฟ้าอยู่เป็นประจำ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบการบริการแบบใหม่ให้ทันสมัยทางด้านความคิดหรือการกระทำใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นต้องมโนคุณากรที่ดี มีใจรักการให้บริการ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทองและทัศนาพร ศรีสุข (2564: 159-172) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ มีผู้ใช้บริการบางกลุ่มเรียกใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ สอดคล้องกับ จิตตินันท์ นันทไพญญ์ (2551, 12) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยมุ่งเน้นที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่ได้รับการบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบริการไม่เกี่ยวข้องกับสินค้า แต่บริการจะมีการให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภครู้จักวิธีใช้สินค้า (อติยาพร เสมอใจ, 2550) ปัจจุบันรถไฟฟ้าที่ใช้นักศึกษาสองคัน จากการสัมภาษณ์คนขับรถต้องการจำนวนรถไฟฟ้าและคนขับรถเพิ่มเนื่องจากในช่วงเช้าและพักรับประทานอาหารมีคนใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้รับนักศึกษาได้ไม่ทั่วถึงหรือต้องใช้เวลาจอดรถที่นานขึ้นจากเวลาปกติต้องใช้ระยะเวลาจอดรถประมาณครึ่งชั่วโมง โดยมีผู้ใช้บริการบาง

กลุ่มได้เสนอเป็นมินิบัล และได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าทางมหาวิทยาลัยควรมีโทรศัพท์ส่วนตัวให้กับคนขับรถเนื่องจากขณะนี้ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งได้ติดต่อผ่านโทรศัพท์ส่วนตัวของคนขับรถเพราะสัญญาณโทรศัพท์ภายในของทางมหาวิทยาลัยไม่เสถียร หรือในบางครั้งไม่มีคนรับสายทำให้ติดต่อได้ไม่สะดวก

3. ด้านสภาพรถ

การให้บริการรถไฟฟ้ารับ-ส่งในมหาวิทยาลัย รถไฟฟ้าอยู่ในสภาพดี ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการขนส่งผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ ปุณณกณ เทพประสิทธิ์ (2558) กล่าวถึงประสิทธิภาพโดยทั่วไปไว้ว่าเป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร สำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ สามารถกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของการดำเนินงานตามกิจกรรมด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนขององค์กร ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมและการประเมินผลภายใต้ทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัด ในการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นต่อองค์กรทั้ง ด้านการเงิน (Financial) และที่ไม่ใช่การเงิน (Non-Financial) รวมไปถึงคุณค่าต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร เช่น สังคม ชุมชน เป็นต้น จากการสัมภาษณ์คนขับรถได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับรถว่ารถไฟฟ้าอาศัยพลังงานจากแบตเตอรี่ซึ่งในการชาร์ตแบตเตอรี่แต่ละครั้งสามารถรับ-ส่งได้ตลอดทั้งวัน และหลังจากที่ได้ใช้บริการขณะฝนตกพบว่ามีฝนสาดเข้าทางด้านข้างของตัวรถเช่นเดียวกับที่ได้สัมภาษณ์ท่านอื่นเคยใช้บริการขณะฝนตก ผู้ใช้บริการที่นั่งบริเวณข้างตัวรถจะทำให้เปียกหรือโดนละอองฝนมากกว่าคนที่นั่งบริเวณกลางและผู้ให้บริการได้แนะนำให้มีการติดตั้งม่านกันฝนกับรถไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าและคนขับรถเนื่องจากมีผู้ใช้จำนวนมากโดยเฉพาะช่วงเปิดภาคเรียน
2. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ภายในเนื่องจากมีนักศึกษาติดต่อไม่สะดวก เพิ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับพนักงานขับรถเพื่อให้นักศึกษาได้ติดต่อเพื่อการให้บริการได้สะดวกมากขึ้น
3. มหาวิทยาลัยควรควรติดตั้งม่านกันฝนกับตัวรถไฟฟ้าเพื่อป้องกันฝนสาดในฤดูฝนหรือวันที่มีฝนตก

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้ารับ-ส่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรภัทร กิจจารักษ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แหล่งที่มา: <https://so05.tcithaijo.org/index.php/balahss/article/view/217692/150942/>, 12 กันยายน 2566.
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง. แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/247552/168384/>, 12 กันยายน 2566.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยานิติการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด (มหาชน). แหล่งที่มา: <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/download/243415/165412/851730/>, 10 กันยายน 2566.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท. แหล่งที่มา: <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/download/243415/165412/851730/>, 10 กันยายน 2566.
- ณิรุต นรินทร์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนศรีเมือง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาของ เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. แหล่งที่มา: http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2559-2-7_1504514225_5822476419.pdf, 10 กันยายน 2566.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2539). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- บุญมัน ธนาคูวัฒน์. (2547). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- บุญญกมล เทพประสิทธิ์. (2558). ตัวแบบการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม) แหล่งที่มา: <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4191/1/RMUTT-175299.pdf>, 13 กันยายน 2566.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2541). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: กราฟิการ์ต. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนา ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

- กรณีศึกษานักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์.วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์,23(1),159-172.
แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou/article/view/267103/179029/>, 13 กันยายน 2566.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการศึกษา.กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ดโปรดักชั่น. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- พัฒนา พรหมณี และคณะ. 2563. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอยุธยา. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/>, 25 มิถุนายน 2566.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2565). งานประชาสัมพันธ์ ม.ราชภัฏเพชรบูรณ์.
แหล่งที่มา: <https://www.pcru.ac.th/>, 6 กรกฎาคม 2566.
- มลลิกา ต้นสอน.(2544). พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เน็ท. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- วิษชุดา หุ่นวิไล. (2545). เอกสารการสอนวิชามนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม.กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- วิญญะ น้อยมาลา. (2564). ทักษะจำเป็นของการทำงานในศตวรรษที่ 21. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
แหล่งที่มา: <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/rtnb/article/view/595/450/>, 20 ตุลาคม 2566.
- สุชา จันทรเฒ. (2541). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- สมิตรา จิระพัฒน์นันท์. (2547). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. แหล่งที่มา: <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/316/290/>, 10 กันยายน 2566.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล.(2551).จิตวิทยาการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 7.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- เอกนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์, 2548
2548.แหล่งที่มา: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592/>, 25 สิงหาคม 2566.
- Davis, F. B. (1981). Education Measurement and Their Interpretation. California: Wadsworth. Available

Source: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592>, August 25,2023.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd. ed). New York: McGraw-Hill Book. Available Source:

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592>, August 25,2023.

Morse, M. C. (1958). *Satisfaction in the White. Job*. Michigan: University of Michigan Press. Available

Source: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592>, August 25,2023.

Wolman, T. E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. New Jersey:

Prentice-Hall. Available Source: <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/241557/164592>, August 25,2023.