

การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ รถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวร

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 31 มกราคม 2565

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 26 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 30 เมษายน 2565

ประทีป แก้วกระจ่าง^{1*}

สถานีตำรวจภูธรนิคมพัฒนา

บทคัดย่อ

ปัจจุบันได้มีการใช้แนวคิดนวัตกรรมสีเขียวเพื่อป้องกันสิ่งแวดล้อมไม่ให้เสื่อมโทรมกำลังแพร่หลายมากขึ้น จึงได้มีโครงการ Green University ที่หลายมหาวิทยาลัยตอบรับกับนโยบายนี้รวมถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ได้กำหนดเป้าหมายจะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีสภาพแวดล้อม บรรยากาศและการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม สงบ สันติ เป็นสังคมแห่งความเอื้อต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นที่พึงพิงของประชาชนและสังคมได้ และทำให้เกิดโครงการขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นขนส่งรถไฟฟ้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้พัฒนางานวิจัยนี้ขึ้น เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2562 โดยสำรวจจากขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 คน ใช้แบบสอบถามแบบสอบถาม แบบ 5 Likert Scale วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลสรุปการวิจัยดังนี้

จากผลการศึกษานิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยนเรศวรรวมทั้งหมด 7 ปัจจัย โดยรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าในระดับ ปานกลาง และแยกตามองค์ประกอบ พบว่า 1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านความสุภาพของพนักงานของพนักงานขับรถ 3) ด้านความสามารถของพนักงานขับรถ และ 4) ด้านลักษณะกับสมรรถนะของรถไฟฟ้า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง 5) ด้านการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ 6) ด้านความรู้ของพนักงานขับรถ และ 7) ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า ความคิดเห็นของนิสิต

* ผู้ประสานงานหลัก: prateepjoe55@gmail.com

A Study on First-Year Students Perceptions of the Quality of Naresuan University Electric Bus Service

Received: January 31, 2022

Revised: April 26, 2022

Accepted: April 30, 2022

Prateep Kaewkrachang^{1*}

Nikhom Phathana Police Station

Abstract

Green innovation concepts aimed at reversing environmental degradation are gaining popularity in the modern day. Thus, there has been a Green University project to which many universities have responded, including Naresuan University, which has set the goal of being an environmentally friendly university with a good atmosphere and proper resource utilization, peace and tranquility, a society conducive to efficient operations, and a good example of being dependent on the people and society and contribute to a public transport of Naresuan University. Therefore, the researcher developed this research to study the opinions of first-year students on the quality of electric bus services at Naresuan University in the academic year of 2019. The survey was conducted from a sample size of 350 people, using a 5-likert-scale questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study of first-year students who had opinions of Naresuan University in total of 7 factors. Overall, their opinions on the quality of electric bus service were at a moderate level. Data were analyzed based on each component as follows: 1) convenience and speed; 2) the politeness of the drivers, 3) the competence of the drivers, and 4) the characteristics and performance of the vehicle, 5) problem solving about pollution problems, 6) knowledge of drivers, and 7) safety in using the service. The results indicated that service quality of the first 1 to 4 components was at a moderate level and rest of 5 to 7 components was in a very high level.

Keywords: Service quality of electric bus, Student opinions

* Corresponding Author: prateepjoe55@gmail.com

บทนำ

มหาวิทยาลัยเขียว (Green University) เป็นแนวทางการพัฒนาที่มหาวิทยาลัยทั่วโลกให้ความสำคัญ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของโลกและความรุนแรงของภัยพิบัติที่เกิดขึ้นทั่วโลกทั้งยังได้มีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยเขียวในระดับโลกซึ่งมหาวิทยาลัยจะได้รับจากการเป็นมหาวิทยาลัยเขียวนั้น ประกอบด้วย การมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการมีสภาพแวดล้อมที่ดีสุขภาพที่ดีมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพยากร การใช้พื้นที่ที่เหมาะสมมีการจัดการใช้น้ำและพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นแบบอย่างให้ชุมชนรอบข้าง หรือเป็นต้นแบบให้กับมหาวิทยาลัยอื่นได้เข้ามาศึกษาดูงานจำนวนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในมหาวิทยาลัยจะ ลดลงอย่างต่อเนื่องและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย (อกินันท์ สีมวงงาม, 2558)

แนวคิดของการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวและมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนา อย่างยั่งยืนได้ ถูกนำมาใช้และพัฒนาอย่างแพร่หลายในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยหลายแห่ง ยกตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่มุ่งมั่นต่อการพัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศ (Eco-University) โดยเมื่อปี 2010 มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีนโยบายพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green Campus) และ มุ่งสู่การเป็น Creative Sustainable University ภายในปี 2015 ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการจัดอันดับจากมหาวิทยาลัย แห่งอินโดนีเซีย (University of Indonesia, UI) ให้เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวอันดับที่ 31 ของโลก อันดับที่ 4 ของเอเชีย และอันดับที่ 1 ของประเทศไทย และมหาวิทยาลัย เมื่อปี 2556 นเรศวร (อันดับที่ 197) (ธัญญภัทร์ เจริญพานิช, 2558)

เกณฑ์การประเมินจัดอันดับของการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวของ University of Indonesia (UI Green metric World University Ranking 2013) ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก โดยเกณฑ์การประเมินชีวิตประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ (UI GreenMetric World Universities Ranking, 2013)

- 1) สถานที่ตั้งและระบบสาธารณูปโภค (15%) เช่น ที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และสัดส่วนของพื้นที่สีเขียวภายในมหาวิทยาลัย
- 2) การจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (21%) เช่น การประยุกต์ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและจำนวนของปริมาณไฟฟ้าที่ใช้ต่อปีทั้งหมด (KWH)
- 3) การจัดการขยะ (18%) เช่น การจัดการขยะรีไซเคิลภายในมหาวิทยาลัย นโยบายลดการใช้กระดาษและพลาสติก
- 4) การจัดการน้ำ (10%) เช่น การมีแผนอนุรักษ์การใช้น้ำและการวางระบบท่อน้ำภายในมหาวิทยาลัย
- 5) การจัดการระบบขนส่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (18%) เช่น การวัดจำนวนของรถยนต์ที่เข้ามาในมหาวิทยาลัยต่อวัน การมีนโยบายด้านคมนาคมที่ส่งเสริมให้ใช้รถจักรยานและทางเดินเท้าในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

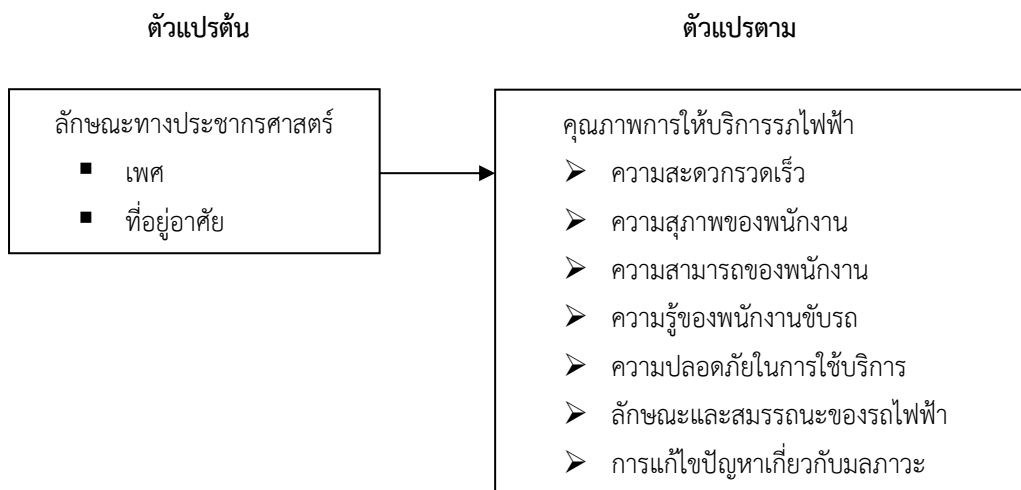
6) ความสามารถในการให้การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน (18%) เช่น จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน จำนวนของทุนวิจัยและผลงานวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนที่มีการเผยแพร่

มหาวิทยาลัยนเรศวรได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในหลาย ๆ ด้านด้วยเฉพาะด้านการเป็นมหาวิทยาลัยที่มีสภาพแวดล้อม บรรยากาศและการใช้ทรัพยากร ที่เหมาะสม สงบ สันติ เป็นสังคมแห่งความเอื้อต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นที่พึ่งพิงของประชาชนและสังคมได้ (Green University) อีกหนึ่งโครงการที่สร้างขึ้นเพื่อสอดคล้องเข้ากับเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าไว้ จึงได้จัดตั้งโครงการขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยได้ทำการจัดซื้อรถไฟฟ้า เพื่อรณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม ให้เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว บริการนิสิต อาจารย์และบุคลากร ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษน้อย ลดการเกิดอุบัติเหตุภายในมหาวิทยาลัย ลดมลพิษทางด้านเสียง และมลพิษในอากาศ แต่เมื่อได้เริ่มดำเนินการโครงการขนส่งมวลชน จึงเป็นช่องทางให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่ายังไม่ได้มีการศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อนำผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางที่ดีแก่มหาวิทยาลัยในการที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวร

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวก ทัศนักร วัฒนถาวร และชุตินวดี ทองจีน (2559) พบว่า ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รวมถึงความตรงต่อเวลา และต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามที่ได้นัดหมายกันไว้

2. ด้านความสุภาพของพนักงานขับรถ หมายถึง พนักงานขับรถตอบคำถามอย่างสุภาพ เมื่อถามถึงการให้บริการ การแต่งกายของพนักงานที่สุภาพเหมาะสม การควบคุมอารมณ์ของพนักงานในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ กฤติยา พุทธวงศ์ (2558) ที่พบว่า การแต่งกายที่สะอาดสุภาพเรียบร้อย ความมีอัธยาศัยดีและการพูดจาสุภาพอ่อนน้อมของบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศในจังหวัดพิษณุโลก

3. ด้านความสามารถของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความสามารถและความชำนาญในการขับรถ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ เมื่อรถไฟฟ้าเกิดขัดข้องใช้งานไม่ได้ในระหว่างเดินทาง นภาพร ยอพระกลิ่น และศิริพร นุชสำเนียง (2563) การรับรู้อุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่การขับขีปตลอดภัย สะท้อนให้หน่วยงานงานที่มีหน้าที่กักบลูโดยสงเจาหนาที่ออกตรวจเยี่ยมหรือจัดอบรม เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ และทำหนังสือรายงาน และร่วมแก้ไขปัญหาที่พบกับพนักงานขับรถยนต์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ยกเว้นกรณีเร่งด่วนควรดำเนินการทันที

4. ความรู้ของพนักงานขับรถ หมายถึง พนักงานสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้า และ รู้จักสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ตามเส้นทางรถโดยสารผ่าน สุวิมล จันโททัย (2564) พนักงานขับมีความรู้ความชำนาญในเส้นทาง และสถานที่ ทำให้เกิดความประทับใจของผู้ใช้บริการได้ และอธิบายลักษณะสถานที่ได้เพื่อเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

5. ความปลอดภัย หมายถึง พนักงานขับรถตามกฎหมายจราจร รู้จักกฎกติกาการยาทาในการขับรถ ใช้รถใช้ถนนอย่างระมัดระวัง การจำกัดความเร็วในการขับ สถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในที่เปลี่ยว และสถานที่นั้นต้องมีความปลอดภัยในการรอรถโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ตรีญัก ศเรษฐิธร (2560) ด้านคุณภาพของรถโดยสารที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะใช้บริการ

6. ด้านลักษณะและสมรรถนะของรถไฟฟ้า หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่างๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม เสวภา ลีลาญวงศ์ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น ชื่อเสียงสายการบิน ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำบนเครื่องบิน มีอุปกรณ์การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไล่อ่อนแอร์

7. ด้านการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ หมายถึง การช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซพิษต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อสังคมสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการประหยัดพลังงาน ช่วยลดต้นทุนในการบริการ สุขชาติ เขียงฉิน และคณะ (2560) ศึกษาความเป็นไปได้ของการใช้รถประจำทางไฟฟ้าสำหรับการ

ขนส่งมวลชนในระยะไกล พบว่า ด้านความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์และการเงินสามารถลดการนำเข้าน้ำมันที่ใช้ในการขนส่งมวลชน สามารถลดต้นทุน และลดด้านมลพิษได้

จากการทบทวนวรรณกรรม งานที่ได้กล่าวถึงทั้ง 7 องค์ประกอบในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการเช่นงานวิจัยของ ณัฐภัทร วัฒนถาวร และชุตินาวดี ทองจีน (2559), กฤติยา พุทธวงศ์ (2558), นภาพร ยอพระกลิน และศิริพร นุชสำเนียง (2563), สุวิมล จันทโททัย (2564), ทฤษฎีศักดิ์ เศรษฐีธร (2560), เสาวภา สีสานวงศ์ (2558) และสุชาติ เชื้อยงนิล และคณะ (2560) ทำให้เห็นว่าแต่ละองค์ประกอบเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง จนถึงมาก จากงานวิจัยของ ปานทิพย์ รอดเจริญ (2560) ชี้ให้ทราบว่า ความพึงพอใจดังกล่าวมีความสำคัญกับเรื่องของความความสะอาด การให้บริการ มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และความต่อเนื่องสม่ำเสมอของขั้นตอน การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยดูดี มีความสุภาพ แสดงความเอาใจใส่และดูแลลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้คำแนะนำ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ จากงานวิจัยของ สุชาติ เชื้อยงนิล และคณะ (2560) ชี้ให้ทราบว่ารถไฟฟ้ามหานครเป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นสามารถลดต้นทุนการบริการ และสามารถลดมลภาวะมลพิษได้จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหาวิทยาลัยนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย การกำหนดประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2562 จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 4,592 คน (กองบริการการศึกษา, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 (Yamane, 1973) ได้จำนวน 368 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำแบบสอบถาม 350 คน คิดอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 95.1 โดยสาเหตุที่เลือกนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก เพราะนิสิตชั้นปีที่ 1 เพิ่งเข้าศึกษาเป็นปีแรกจึงยากต่อการหาสถานที่อาคารเรียน และมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้นิสิตชั้นปีที่ 1 พักอยู่ในหอพักภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีจุดบริการรับ-ส่งรถไฟฟ้าที่หน้าหอพัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบ 5 likert-scale แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและ เป็นข้อมูลทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการของรถไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะที่สังกัดอยู่ โดยใช้คำถามปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการบริการของนักศึกษา ต่อโครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยรถไฟฟ้า โดยมีข้อความประกอบด้วยข้อความปลายปิดโดย มีการประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ ซึ่งมีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว, ความสามารถของพนักงานขับรถ, ความรู้ของพนักงานขับรถ, ความสุภาพของพนักงาน, ความปลอดภัยในการใช้บริการ, ลักษณะและสมรรถนะของรถไฟฟ้า, การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการบริการของโครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยรถไฟฟ้า

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อจะมีคำถามให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน, มาก เท่ากับ 4 คะแนน, ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน, น้อย เท่ากับ 2 คะแนน, และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน (Likert, 1961)

นำเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว มาแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้รับในแต่ละช่วงระดับชั้นชั้นละ 0.8 จะได้ความหมายดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	คุณภาพการบริการมากที่สุด
3.41-4.20	คุณภาพการบริการมาก
2.61-3.40	คุณภาพการบริการปานกลาง
1.81-2.60	คุณภาพการบริการน้อย
1.00-1.80	คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางมีคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 การแสดงข้อมูลประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	59.1
หญิง	207	40.9
ภาพรวม	350	100
คณะ		
บริหารธุรกิจ ฯ	31	8.9
เกษตรศาสตร์	29	8.3
วิทยาศาสตร์	29	8.3
สถาปัตยกรรมศาสตร์	29	8.3
วิศวกรรมศาสตร์	28	8.0
มนุษยศาสตร์	28	8.0
นิติศาสตร์	25	7.1
ศึกษาศาสตร์	24	6.9
สังคมศาสตร์	23	6.6
วิทยาลัยนานาชาติ	23	6.6
สาธารณสุขศาสตร์	13	3.7
ทันตแพทยศาสตร์	12	3.4
แพทยศาสตร์	12	3.4
เภสัชศาสตร์	12	3.4
พยาบาลศาสตร์	12	3.4
วิทยาศาสตร์การแพทย์	12	3.4
สหเวชศาสตร์	8	2.3
รวม	350	100.0

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 และเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น คณะบริหารธุรกิจ ฯ มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และน้อยที่สุดคือ คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนิสิตต่อระดับคุณภาพการบริการของโครงการขนส่ง ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของภาพรวมคุณภาพการบริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวร รวมทั้งหมด 7 ปัจจัย

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.00	0.96	ปานกลาง
2. ด้านความสุภาพของพนักงานขับรถ	3.39	0.91	ปานกลาง
3. ด้านความสามารถของพนักงานขับรถ	3.28	0.90	ปานกลาง
4. ด้านความรู้ของพนักงานขับรถ	3.46	0.91	มาก
5. ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ	3.30	0.91	มาก
6. ลักษณะและสมรรถนะของรถไฟฟ้า	3.24	0.92	ปานกลาง
7. ด้านการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ	3.50	1.03	มาก
ภาพรวม	3.31	0.93	ปานกลาง

2.1 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ความสะดวกของตำแหน่งประตูขึ้นลงรถไฟฟ้า รองลงมาคือปุ่มสัญญาณลงรถมีจำนวนเพียงพอการติดตั้งในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้ และสุดท้ายคือ ที่นั่งภายในรถไฟฟ้ามีจำนวนที่เพียงพอ

2.2 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านความสุภาพของพนักงานของพนักงานขับรถ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ รองลงมาคือการควบคุมอารมณ์ส่วนตัวของพนักงานขับรถในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และสุดท้ายคือ พนักงานขับรถตอบอย่างสุภาพเมื่อถามถึงการให้บริการ

2.3 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านความสามารถของพนักงานขับรถ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความสามารถและชำนาญในการขับรถ รองลงมา คือ พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาได้เมื่อรถเสีย หรือเกิดขัดข้องใช้งานไม่ได้ระหว่างการเดินทาง

2.4 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านความรู้ของพนักงานขับรถ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ พนักงานขับรถรู้จักสถานที่ต่างๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามเส้นทางเดินรถผ่าน รองลงมา คือ พนักงานขับรถสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการรถไฟฟ้าได้

2.5 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านความปลอดภัยในการให้บริการ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขับรถอย่างระมัดระวัง รองลงมา คือ พนักงานขับรถขับรถตามกฎหมายจราจร ข้อบังคับจราจรภายใน

มหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ภายในรถไฟฟ้ามีอุปกรณ์กันสั่นไม่ให้เกิดอันตรายแก่ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า และสุดท้าย คือ สถานีจุดรับส่งไม่อยู่ในที่เปลี่ยวมีความปลอดภัยในการรอรถโดยเฉพาะในเวลากลางคืน

2.6 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านลักษณะและสมรรถนะของรถไฟฟ้า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ รูปลักษณ์ของรถไฟฟ้าสวยและเหมาะสมกับการให้บริการที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร รองลงมา คือ อากาศสามารถถ่ายเทภายในตัวรถได้สะดวก ภายในรถไฟฟ้ามีความสะอาดเรียบร้อย ความกว้างของภายในตัวรถไฟฟ้า และสุดท้าย คือ ความสามารถรองรับผู้โดยสารต่อคันได้อย่างเหมาะสม

2.7 นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยนเรศวรในเรื่องด้านการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ รถไฟฟ้าสามารถประหยัดพลังงาน รองลงมา คือ ด้านการลดก๊าซพิษต่าง ๆ ด้านการลดเสียงรบกวน และสุดท้าย คือ ด้านการลดฝุ่นละอองต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการบริการของโครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยรถไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของโครงการขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวร คือ การจัดการแผนการเดินทางและ ขาดประสิทธิภาพบริหารจัดการ เช่น บางช่วงเวลาจำนวนรถไฟฟ้ามีไม่เพียงพอต่อการบริการ รถม้าไม่ตรงเวลาตามตารางเดินทาง เส้นทางให้บริการยังคงต้องลงเดินทางเท้าต่อเนื่องจากลักษณะของพื้นที่ผิวไม่เอื้ออำนวย

การบรรเทาปัญหาการจราจรและมลพิษ

จากการสำรวจความคิดเห็นของนิสิต พบว่า ลดการเกิดอุบัติเหตุ ลดการติดขัดการจราจร ลดการเกิดเกิดมลพิษน้อย ลดมลพิษทางด้านเสียง และมลพิษในอากาศภายในมหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการศึกษา

1. ด้านของความสะดวกรวดเร็ว นิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น เนื่องด้วยนิสิตเห็นว่าเวลาเริ่มให้บริการเที่ยวแรกและเวลาสิ้นสุดการให้บริการเที่ยวสุดท้ายมีความเหมาะสม แต่ในส่วนของการตรงต่อตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้า และมีเส้นทางในการเดินทางรถไฟฟ้าที่ทั่วถึงสถานที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย นั้น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะต้องตรงเวลาให้มากกว่าเดิมเพราะว่า นิสิตรอรถนานมาก กว่ามาถึงป้าย ควรเพิ่มเส้นทางให้เข้าถึงคณะต่างๆ ให้ทั่วถึงมากกว่าเดิม และควรเพิ่มจำนวนที่นั่งบนรถให้มีความเพียงพอมากกว่าเดิม และเนื่องจากนิสิตเห็นว่าสภาพอากาศภายในมหาวิทยาลัยค่อนข้างร้อนควรมีสิ่งป้องกันแดดที่เข้ามาในตัวรถให้มากกว่านี้ มีป้ายบอกเส้นทางของรถไฟฟ้า เมื่อคนภายนอกเข้ามาเห็นแล้วใช้บริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปานทิพย์ รอดเจริญ (2560) จากการศึกษา

ความหมายของความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ กระบวนการแต่ละขั้นตอนดำเนินด้วยความรวดเร็วทันใจ สามารถตอบสนองด้านเวลาที่จำกัดของลูกค้า การประมวลผลข้อมูลต้องมีความชัดเจนถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤติยา พุทธรังค์ (2558) กระบวนการ ด้านความปลอดภัยในการเดินทางและความรวดเร็วในการเดินทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ

2. ด้านของความสุขภาพของพนักงาน นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น ทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิทธา คำประสิทธิ์ (2559) พบว่าพฤติกรรมของพนักงานและการแต่งกายที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นมาตรฐานของบริษัทและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นว่าในการใช้บริการครั้งต่อไป จะได้รับการบริการที่ดีเช่นเดียวกับปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจจากความเป็นมืออาชีพ และมีความรักในบริการของพนักงานบริษัท โดยรถทัวร์นครชัยแอร์มีการอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำ และมีการให้ผู้ใช้บริการประเมินพนักงานหรือส่งข้อคิดเห็นได้หลากหลายช่องทางทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนครชัยแอร์สูง

3. ด้านความสามารถของพนักงานขับรถ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่ามีความคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับรถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัย เนื่องด้วย การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานนั้นได้ถูกอบรมมาเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้โดยสารนั้นเกิดความสบายใจในการใช้บริการ ยุวดี ศิริยทรัพย์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2564) ตระหนักถึงความปลอดภัยและเคารพกฎหมายจราจร (Safety) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนส่วนใหญ่เกิดจากความประมาท และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ดังนั้นหากทุกคนให้ความสำคัญต่อเรื่องความปลอดภัยบนท้องถนนและปฏิบัติตามกฎหมายจราจร อุบัติเหตุทางรถยนต์ ความเสียหาย และความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของคนบนท้องถนนจะลดลงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการขนส่งทางบก (2563) ที่เสนอว่า ควรรณรงค์การปลูกฝังวินัยจราจรและจิตสำนึกความปลอดภัยให้กับทุกคนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่บุคคลเหล่านั้นยังเล็กจนโต เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลจนกลายเป็นวัฒนธรรมแห่งความปลอดภัย

4. ด้านความรู้ของพนักงานขับรถ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นพนักงานขับรถรู้จักสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี สอดคล้องการผลการศึกษาของสุวิมล จันททัย (2564) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรควรมีการจัดการอบรมทางด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านภาษาอังกฤษพื้นฐาน ความรู้ความชำนาญในเส้นทาง

5. ด้านของความปลอดภัย นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นพนักงานขับรถด้วยความระวังระวังและพนักงานขับรถตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่ามีความคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเส้นทางในการให้บริการเป็นเส้นทางที่สั้น ๆ และการจำกัดความเร็วในการขับ และการใช้รถไฟฟ้าก็ยังช่วยลดปริมาณของรถจักรยานยนต์ภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ทำให้ช่วยลดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ภายในมหาวิทยาลัยได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤติยา พุทธรังค์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยประสพการณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในแต่ละเส้นทาง

6. ด้านลักษณะและสมรรถนะของรถไฟฟ้า ซึ่งพบว่า นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกประเด็นทั้งนี้อาจเนื่องด้วย นิสิตเห็นว่ารูปแบบของรถไฟฟ้าได้ถูกออกแบบมาให้มีรูปทรงที่ทันสมัยสวยงาม เบาะเก้าอี้นั่งสบาย ขนาดรถไฟฟ้ากะทัดรัด เพื่อให้มีความคล่องตัวในการให้บริการตามคณะต่างๆ เนื่องจากเส้นทางที่รถไฟฟ้าวิ่งผ่านบางคณะมีลักษณะแคบ และมีการจราจรคับคั่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปานทิพย์ รอดเจริญ (2560) ด้านลักษณะทางกายภาพของบริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อลักษณะทางสภาพรถและห้องน้ำภายในรถสะอาด ความสะอาดสบายของเบาะที่นั่ง

7. ด้านการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมลภาวะ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ในประเด็นรถไฟฟ้าประหยัดพลังงาน นั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งนิสิตเห็นด้วยอย่างมากกับประเด็นนี้ เพราะว่าเป็นการประหยัดพลังงานได้อย่างมาก ช่วยลดต้นทุนในการบริการด้วย เป็นการช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซพิษที่เป็นอันตรายต่อสังคมสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ให้มีทัศนียภาพที่สวยงามของมหาวิทยาลัยยังคงอยู่ต่อไป แต่ในประเด็นของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุชาติ เชี่ยงฉิน และคณะ (2560) ผลการศึกษาทางเศรษฐศาสตร์แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยจะได้รับประโยชน์จากการผลักดันรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าเพื่อทดแทนรถโดยสารเครื่องยนต์ดีเซลโดยสภาพแวดล้อมจะดีขึ้นเนื่องจากปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยสู่ชั้นบรรยากาศจากภาคการขนส่งจะถูกลดลงนอกจากนั้นสุขภาพของประชาชนไทยจะดีขึ้นรัฐบาลสามารถลดงบประมาณค่าใช้จ่ายเรื่องสาธารณสุขเนื่องจากมลพิษทางอากาศลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการรถไฟฟ้า สามารถนำเอาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการฯ ไปใช้ในประกอบการตัดสินใจวางแผนการบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้อย่างเหมาะสม
2. ควรมีการรณรงค์การประชาสัมพันธ์ให้เดินทางภายในมหาวิทยาลัยด้วยขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิตได้ตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะทางด้านวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการวิจัยต่อในส่วนนิสิตเห็นว่าคุณภาพการบริการรถไฟฟ้าอยู่ในระดับน้อย
- 2) ควรเพิ่มความคิดเห็นนิสิตทุกชั้นปี และบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2563). รายงานสรุปอุบัติเหตุโดยสาธารณะประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563.

สืบค้น 12 ธันวาคม 2563, จาก https://www.dlt.go.th/site/ltsb/m-ews/3937/view.php?_did=24187

กฤติยา พุทธวงศ์. (2558). ปัจจัยประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศในจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

กองบริการการศึกษา. (2563). สถิติข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร 5 ปีซ้อนหลัง ระหว่างปีการศึกษา 2559 – 2563/ ปีงบประมาณ 2558 – 2562 (รายงานการวิเคราะห์). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร

กองอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2563). โครงการขนส่งมวลชน สืบค้น 22 ธันวาคม 2562, จาก <https://shorturl.asia/GbTtr>

ทฤษฎี ศรีสวัสดิ์. (2560). การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษาในเขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม, 6(18), 218-233

ณัฐภัทร วัฒนถาวร และชุตินาถ ทองจีน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจบริโภคอาหารคลีนฟู้ดของประชากรในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจราชชมงคลพระนคร และการนำเสนอผลงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์ (น.236-250). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ธัญญ์ณภัทร เจริญพานิช. (2558). การประยุกต์กระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยสีเขียว ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 11(1), 80-97

ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์พริ้นท์.

นภาพร ยอพระกลิ่น และศิริพร นุชสำเนียง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการขับขี่ปลอดภัยของพนักงานขับรถประจำโรงพยาบาลชุมชนในระบบส่งต่อ (Referral System) กรณีศึกษา เฉพาะเขตสุขภาพที่ 6. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 5(3), 67-78.

ปานทิพย์ รอดเจริญ. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่งจำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพ – ภาคใต้ (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุวดี ศิริทรัพย์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2564). เรื่องเล่า : ชีวิตติดล้อกับเส้นทางสู่การเป็นพนักงานขับรถบรรทุกที่ได้รับรางวัลสุขภาพบุรุษนักขับ. วารสารร่มพญักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 39(2), 41-63.

สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุชาติ เชียงฉิน, ธีรวัช บุญยโสภณ, ชาญชัย ทองประสิทธิ์, ภาวิณี บุญยโสภณ, กัลป์กร ไพบูลย์, ทวีศักดิ์ รูปสิงห์, และสมนึก วิสุทธิแพทย์. (2560). การศึกษาความเป็นไปได้ของการใช้รถไฟฟ้าสำหรับการขนส่งมวลชนระยะไกล. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(4), 855-870.
- สุวิมล จันทิพย์. (2564). แนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่รับแท็กซี่กรณีศึกษา: เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 724-736.
- เสาวภา สีสานวงศ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ สิม่วงงาม. (2558). ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานกับโอกาสในการเป็นมหาวิทยาลัยเขียว. *วารสารมทร.อีสานฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 8(3), 137-145.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York. Harper and Row. Publications.
- UI GreenMetric World University Ranking. (2013). *Criteria & Indicator*. Retrieved April 30, 2022, from <https://greenmetric.ui.ac.id/rankings/overall-rankings-2013>