



## การศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร A Study of Service Usage Behavior and Satisfaction of Among Users of The Electric Bus at Naresuan University

ปิยะวรรณ ดิษริยะกุล<sup>1\*</sup> รุ่งรัตน์ พระนาค<sup>2</sup> สิริธนา นวลทิม<sup>1</sup> กษิติศ เทพวัลย์<sup>1</sup> ยุทธวัลย์ กำเพ็ญ<sup>1</sup>

E-mail: piyawand@nu.ac.th

### บทคัดย่อ

รถไฟฟ้าถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการขนส่งสาธารณะในประเทศไทย เนื่องจากมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนต่ำมากและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร ระหว่างปี 2022-2023 และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ นิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 421 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี และเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้เคยใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นหลักในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย โดยมีความถี่ในการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ วันจันทร์ อังคาร พุธ และพฤหัสบดี เป็นวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 07.00-09.00 น. วันอังคาร ช่วงเวลา 07.00-09.00 น. มีผู้ใช้บริการมากที่สุด สถานที่ปลายทางที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้ระยะเวลาในการรอรถไฟฟ้า 5-10 นาที 2) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34, 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

จากผลการวิจัย ผู้ใช้บริการมีความต้องการดังนี้ เพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน การประชาสัมพันธ์เส้นทางและตารางการเดินรถที่ชัดเจนในจุดจอดรถไฟฟ้า รวมทั้งการออกรถให้ตรงต่อเวลา ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** พฤติกรรม ความพึงพอใจ การบริการ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

### Abstract

Electric vehicles are extensively used for public transportations in Thailand due to their significantly low carbon emissions and environmentally friendly nature. Here, the aim of this study was to study of satisfaction and service usage behavior of the public electric bus users at Naresuan University. The studied samples of 421 individuals were randomly surveyed from the student and staff populations at Naresuan University during 2022-2023. This research was achieved by using a online questionnaire as the research instrument, and collected data were statistically analyzed using SPSS. The results were represented by values of frequency, percentage, mean, and standard deviation. In the overall results obtained from the studied samples, satisfaction services (including Personnel, Environment, and Quality) were rated at high levels with average scores of 4.34, 3.98, and 3.93, respectively. In addition, the highest level of service usage behavior for the electric bus (92.6%) was observed among females aged 18-25 years old (especially first-year students live in dormitories within Naresuan University). Most studied samples mainly used the electric bus for traveling within the university (as 79%). They were frequently used the electric bus, averaging 3-5 times per week. The peak usage of the electric bus was found on Tuesdays, specifically from 7:00 am to 9:00 am. The popular destination stations of users were the Faculty of Humanities and Faculty of Social Sciences. The wait times for the bus at the station was taken approximately 5-10 minutes. In summary, the research findings suggested that the electric bus users needed more services such as an increase in the number of public transportation electric bus rounds, clearer announcements of routes and schedules at the electric bus stations, and a commitment to on-time services

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการ กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร



**Keywords:** behavior, satisfaction, service, public transportation electric bus

## ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยนเรศวร มีจำนวนนิสิตและบุคลากรจำนวนมากถึง 32,387 คน (กองบริการการศึกษา, 2566) รายงานสถิติจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2565 และกองการบริหารงานบุคคล 2566) ซึ่งบุคคลเหล่านี้ มีการใช้รถส่วนบุคคลในการสัญจรไปมาภายในมหาวิทยาลัย ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทำให้เกิดความต้องการใช้พื้นที่ลานจอดรถเป็นอย่างยิ่ง และด้วยจำนวนพื้นที่ลานจอดรถที่มีอยู่อย่างจำกัดและไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และการเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งจากการใช้รถใช้ถนน รวมถึงมลพิษที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรวม มหาวิทยาลัยนเรศวรจึงได้เริ่มให้บริการรถไฟฟ้า เพื่อใช้ในการขนส่งสาธารณะภายในมหาวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการนิสิต อาจารย์ และบุคลากร ในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ภายในมหาวิทยาลัย และเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม ลดมลพิษ ส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ส่งผลให้เกิดการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอนให้มากขึ้น จากผลการสำรวจข้อมูลการให้บริการรถไฟฟ้าในปี 2565 (กองอาคารสถานที่, 2565) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการรถไฟฟ้า และรถจักรยานกองอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2565 กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร.) พบข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการรถไฟฟ้าอาทิเช่น จำนวนรถไม่เพียงพอต่อปริมาณของผู้ใช้ จำนวนรอบที่วิ่ง ระยะเวลาในการวิ่งรถแต่ละรอบนาน และรถไฟฟ้าไม่จอดรับ จากปัญหาเหล่านี้ กองอาคารสถานที่ได้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการรถไฟฟ้าหลายครั้ง โดยมีการปรับรอบการวิ่งเพิ่มระยะเวลาการออกรถไฟฟ้าให้เร็วขึ้น และมีการอบรมพนักงานขับรถไฟฟ้า แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ดังนั้น เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการรถไฟฟ้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อนำมาเป็นแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประเภทของการวิจัย

วิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นิสิตและบุคลากร ของมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 32,387 คน(กองบริการการศึกษา. (2566). รายงานสถิติจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2566 และกองการบริหารงานบุคคล. (2566). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2566

1) นิสิต จำนวน 27,399 คน 2) บุคลากร จำนวน 4,988 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 421 คน

1) นิสิต คิดเป็นร้อยละ 84.60 จำนวน 356 คน 2) บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 15.40 จำนวน 65 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม และ 4) ประเภทที่พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการใช้บริการ 2) การใช้บริการเป็นหลัก 3) ระยะเวลาในการรอรถ

4) สถานที่ปลายทาง 5) ความถี่ของการใช้บริการ 6) วันที่ใช้บริการ 7) ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านสภาพแวดล้อม และ 4) ความพึงพอใจในภาพรวม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้



- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็น ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านบุคลากร และ 3) ด้านสภาพแวดล้อม

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ดำเนินการดังนี้

- 4.1 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) พร้อมจัดทำ QR Code
- 4.2 ดำเนินการส่ง QR Code แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 421 ฉบับ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำการสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ใช้ความถี่ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิจัย

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ได้ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	23.00
หญิง	324	77.00
รวม	421	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 เพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 18 ปี	6	1.40
18-25 ปี	346	82.20
26-30 ปี	12	2.90
31-35 ปี	7	1.70
36-40 ปี	17	4.00
มากกว่า 41 ปี	33	7.80
รวม	421	100.00



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 18-25 ปี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาอายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 อายุ 36-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 อายุ 26-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 อายุ 31-35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และอายุน้อยกว่า 18 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต ชั้นปี 1	239	56.80
นิสิต ชั้นปี 2	48	11.40
นิสิต ชั้นปี 3	38	9.00
นิสิต ชั้นปี 4	20	4.80
นิสิต สูงกว่าชั้นปี 4	2	0.50
นิสิต ปริญญาโท/ปริญญาเอก	3	0.70
บุคลากรสายวิชาการ	12	2.90
บุคลากรสายสนับสนุน	46	10.90
บุคคลภายนอก	13	3.10
รวม	421	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต ชั้นปี 1 จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาเป็นนิสิตชั้นปี 2 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 นิสิตชั้นปี 3 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 นิสิตชั้นปี 4 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 บุคคลภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 นิสิต ปริญญาโท/ปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 และ นิสิต สูงกว่าชั้นปี 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่พักอาศัย

ที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร	273	64.80
หอพักภายนอกมหาวิทยาลัยนเรศวร	88	20.90
บ้านพักส่วนตัว หรือ อื่นๆ	60	14.30
รวม	421	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาพักอาศัยหอพักภายนอกมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และบ้านพักส่วนตัว หรือ อื่นๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	390	92.60
ไม่เคย	31	7.40
รวม	421	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 421 คน เคยใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 และไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40



ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามการใช้บริการเป็นหลัก

การใช้บริการเป็นหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	308	79.00
ไม่ใช่	82	21.00
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นหลัก จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 และไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นหลัก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามระยะเวลาในการรอรถ

เวลาในการรอรถ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 นาที	44	11.30
5-10 นาที	173	44.40
10 -15 นาที	118	30.30
15 นาทีขึ้นไป	55	14.10
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรอรถ 5-10 นาที จำนวน 173 คน รองลงมาใช้ระยะเวลาในการรอรถ 10 -15 นาที, 15 นาทีขึ้นไป และ 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 44.40, 30.30, 14.10 และ 11.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามสถานที่ปลายทาง

สถานที่ปลายทาง	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	74	19.00
กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	103	26.40
กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	143	36.70
สถานที่อื่นๆ	70	17.90
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนใหญ่มีปลายทางเป็นกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 143 คน รองลงมาเป็นกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ, กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสถานที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 36.70, 26.40, 19.00 และ 17.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามความถี่

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	56	14.40
3-5 ครั้งต่อสัปดาห์	139	35.60
6-7 ครั้งต่อสัปดาห์	138	35.40
อื่นๆ (มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์)	57	14.60
รวม	390	100.00



จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาใช้บริการ 6-7 ครั้งต่อสัปดาห์, อื่นๆ (มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์) และ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 35.60, 35.40, 14.60 และ 14.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** ร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามวัน

วัน	ร้อยละของความถี่					ร้อยละ
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
วันจันทร์	44.10 (172 คน)	14.90 (58 คน)	15.40 (60 คน)	8.70 (34 คน)	16.90 (66 คน)	100.00 (390 คน)
วันอังคาร	47.20 (184 คน)	18.70 (73 คน)	14.90 (58 คน)	6.70 (26 คน)	12.60 (49 คน)	100.00 (390 คน)
วันพุธ	42.80 (167 คน)	17.20 (67 คน)	16.40 (64 คน)	9.20 (36 คน)	14.40 (56 คน)	100.00 (390 คน)
วันพฤหัสบดี	45.10 (176 คน)	17.40 (68 คน)	15.10 (59 คน)	9.00 (35 คน)	13.30 (52 คน)	100.00 (390 คน)
วันศุกร์	35.90 (140 คน)	14.40 (56 คน)	17.90 (70 คน)	12.60 (49 คน)	19.20 (75 คน)	100.00 (390 คน)
วันเสาร์	10.00 (39 คน)	7.70 (30 คน)	20.50 (80 คน)	24.10 (94 คน)	37.70 (147 คน)	100.00 (390 คน)
วันอาทิตย์	8.70 (34 คน)	7.20 (28 คน)	19.50 (76 คน)	24.90 (97 คน)	39.70 (155 คน)	100.00 (390 คน)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	6.90 (27 คน)	6.40 (25 คน)	17.70 (69 คน)	21.50 (84 คน)	47.40 (185 คน)	100.00 (390 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนส่วนใหญ่ใช้บริการวันอังคาร รองลงมาเป็นวันพฤหัสบดี วันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 47.20, 45.10, 44.10, 42.80, 35.90, 10.00, 8.70 และ 6.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน จำแนกตามช่วงเวลา

เวลา	ร้อยละของความถี่					ร้อยละ
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
07.00-09.00 น.	46.40 (181 คน)	16.70 (65 คน)	12.10 (47 คน)	7.40 (29 คน)	17.40 (68 คน)	100.00 (390 คน)
09.01-11.00 น.	27.40 (107 คน)	23.30 (91 คน)	21.00 (82 คน)	8.50 (33 คน)	19.70 (77 คน)	100.00 (390 คน)
11.01-13.00 น.	25.10 (98 คน)	23.30 (91 คน)	23.10 (90 คน)	9.70 (38 คน)	18.70 (73 คน)	100.00 (390 คน)
13.01-15.00 น.	24.90 (97 คน)	22.30 (87 คน)	23.10 (90 คน)	12.30 (48 คน)	17.40 (68 คน)	100.00 (390 คน)
15.01-17.00 น.	25.60 (100 คน)	22.80 (89 คน)	19.00 (74 คน)	13.60 (53 คน)	19.00 (74 คน)	100.00 (390 คน)
17.01-19.00 น.	13.30 (52 คน)	10.80 (42 คน)	22.10 (86 คน)	18.50 (72 คน)	35.40 (138 คน)	100.00 (390 คน)



จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนส่วนใหญ่ใช้บริการเวลา 07.00-09.00 น. รองลงมาเป็นเวลา 09.01-11.00 น., เวลา 15.01-17.00 น., เวลา 11.01-13.00 น., เวลา 13.01-15.00 น. และ เวลา 17.01-19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 46.40, 27.40, 25.60, 25.10, 24.90 และ 13.30 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจภาพรวมทุกด้าน จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน

ข้อ	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ	3.93	0.657	มาก	3
2	ด้านบุคลากร	4.34	0.695	มาก	1
3	ด้านสภาพแวดล้อม	3.98	0.760	มาก	2
	รวม	4.08	0.623	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34, 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน

ข้อ	ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	รถไฟฟ้า มีจำนวนรอบให้บริการที่เพียงพอ	3.24	1.092	ปานกลาง	11
2	รถไฟฟ้า มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ	3.19	1.107	ปานกลาง	12
3	รถไฟฟ้าภายในและที่นั่ง มีความสะอาด พร้อมใช้งาน	4.30	0.755	มาก	4
4	รถไฟฟ้าภายนอกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.33	0.755	มาก	2
5	มีการให้บริการด้วยความปลอดภัย เช่น มีความระมัดระวังใช้ความเร็วเหมาะสม	4.29	0.780	มาก	5
6	เส้นทางในการให้บริการครอบคลุมรอบมหาวิทยาลัย	4.08	0.932	มาก	6
7	การให้บริการมีความตรงต่อเวลา	3.39	1.094	ปานกลาง	10
8	จอดตรงตามบริเวณที่กำหนดไว้ (ไม่ออกนอกเส้นทาง)	4.31	0.851	มาก	3
9	ให้บริการด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค	4.48	0.716	มาก	1
10	มีช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียนที่ชัดเจน	3.89	1.094	มาก	7
11	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้า	3.77	1.094	มาก	9
12	การใช้งาน Application NU Transit	3.83	1.152	มาก	8
	รวม	3.93	0.657	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค, รถไฟฟ้าภายนอกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และจอดตรงตามบริเวณที่กำหนดไว้ (ไม่ออกนอกเส้นทาง) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48, 4.33, และ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจด้านบุคลากร จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน

ข้อ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	มีความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.26	0.795	มาก	4
2	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.26	0.848	มาก	4
3	การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.49	0.687	มาก	1
4	มีป้ายบอกชื่อและตำแหน่ง ที่ชัดเจน	4.30	0.877	มาก	3



ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5	พฤติกรรมในการขับรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย	4.41	0.785	มาก	2
	รวม	4.34	0.695	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย, พฤติกรรมในการขับรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย และมีป้ายบอกชื่อและตำแหน่งที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.41 และ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม จากผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 390 คน

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	สถานีจอดรถไฟฟ้า (ด้านข้างหอพักนิสิต) มีความสะดวกสำหรับการรอรถ	4.28	0.799	มาก	1
2	เก้าอี้นั่งภายในสถานีจอดรถไฟฟ้า (ด้านข้างหอพักนิสิต) มีจำนวนที่เพียงพอ	3.98	0.908	มาก	3
3	จุดจอดรถไฟฟ้า (รอบมหาวิทยาลัย) มีความเหมาะสม และสะดวกสำหรับการรอรถ	3.96	0.945	มาก	4
4	เก้าอี้นั่งในจุดจอดรถไฟฟ้า (รอบมหาวิทยาลัย) มีจำนวนที่เพียงพอ	3.84	1.023	มาก	5
5	จุดจอดรถไฟฟ้า (รอบมหาวิทยาลัย) มีกระจายอยู่ครอบคลุมทั่วบริเวณมหาวิทยาลัย	3.98	0.915	มาก	3
6	มีป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าที่ชัดเจน	4.12	0.964	มาก	2
7	มีป้ายบอกเวลาการเดินรถไฟฟ้าที่ชัดเจน	3.72	1.201	มาก	6
	รวม	3.98	0.760	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ สถานีจอดรถไฟฟ้า (ด้านข้างหอพักนิสิต) มีความสะดวกสำหรับการรอรถ, มีป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าที่ชัดเจน และเก้าอี้นั่งภายในสถานีจอดรถไฟฟ้า (ด้านข้างหอพักนิสิต) มีจำนวนที่เพียงพอ และจุดจอดรถไฟฟ้า (รอบมหาวิทยาลัย) มีกระจายอยู่ครอบคลุมทั่วบริเวณมหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.12, 3.98 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร

ดำเนินการโดยการสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ใช้ความถี่ในการในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนความถี่ ของข้อเสนอแนะด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 421 คน

ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน (ความถี่)
1	ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าที่เพียงพอ	63
2	ควรออกรถให้ตรงต่อเวลา	8
3	ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าวันหยุดเสาร์อาทิตย์และนักชดถุข์	5
4	ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าช่วงเวลา 19.00-21.00 น	4
5	ควรปรับปรุง Application NU Transit ให้สามารถตรวจสอบตำแหน่งรถไฟฟ้าได้	3
6	ควรเพิ่มสายรถย่อยเฉพาะอาคาร QS และอาคารปราบไตร	2
7	ควรเพิ่มเส้นทางการให้บริการ และจุดจอดรถให้ครอบคลุมรอบมหาวิทยาลัย เช่น จุดจอดรถหน้าโรงพยาบาลคณะแพทยศาสตร์ และหน้าคณะแพทยศาสตร์	2
8	ควรจอดรถตามบริเวณที่กำหนดไว้ (ไม่ออกนอกเส้นทาง)	2
9	ไม่ควรเก็บค่าบริการรถไฟฟ้าร่วมกับค่าเทอม แต่ควรเก็บเฉพาะผู้ที่ต้องการใช้บริการเท่านั้น	2
	รวม	91





จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีข้อเสนอแนะด้านบริการและคุณภาพการให้บริการโดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าที่เพียงพอ ควรออกรถให้ตรงต่อเวลา และควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าวันหยุดเสาร์อาทิตย์และนักชัตตกษ์

**ตารางที่ 17** แสดงจำนวนความถี่ ของข้อเสนอแนะด้านบุคลากร จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 421 คน

ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน (ความถี่)
1	พนักงานขับรถควรขับรถให้ช้าลง	3
2	พนักงานขับรถควรขับรถให้เร็วขึ้น	1
3	พนักงานขับรถควรจอดรถทุกป้ายโดยไม่ต้องให้ผู้โดยสารบอก	1
	รวม	5

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีข้อเสนอแนะโดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พนักงานขับรถควรขับรถให้ช้าลง พนักงานขับรถควรขับรถให้เร็วขึ้น และพนักงานขับรถควรจอดรถทุกป้าย

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวนความถี่ ของข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 421 คน

ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน (ความถี่)
1	ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทาง และตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้าที่ชัดเจนในจุดจอดรถไฟฟ้า (รอบมหาวิทยาลัย)	11
2	อยากให้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศในรถไฟฟ้า	3
3	ควรตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของรถ	3
	รวม	17

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีข้อเสนอแนะโดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทาง และตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้าที่ชัดเจนในจุดจอดรถไฟฟ้า อยากให้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศในรถไฟฟ้า และควรตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของรถ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน สรุปได้ว่า ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าที่เพียงพอ, ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทาง และตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้าที่ชัดเจนในจุดจอดรถไฟฟ้า และควรออกรถให้ตรงต่อเวลา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการต่อไป

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 421 คน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี ส่วนมากเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 เป็นผู้เคยใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำนวน 390 คน และใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เป็นหลักในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 308 คน โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ วันจันทร์ อังคาร พุธ และพฤหัสบดี เป็นวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 07.00-09.00 น. สถานที่ปลายทาง คือ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้ระยะเวลาในการรอรถไฟฟ้า 5-10 นาที ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 เนื่องจากมาจากหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย นั้น ผู้พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 และจำนวนการใช้บริการในวันจันทร์ อังคาร พุธ และพฤหัสบดี อยู่ในระดับบ่อยมากที่สุด เพราะเป็นวันที่มีการเรียนการสอนตามปกติของมหาวิทยาลัย สำหรับวันศุกร์มีการใช้บริการอยู่ในระดับบ่อยมาก เนื่องจากรายวิชาที่มีตารางเวลาเรียนในวันศุกร์จะมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับวันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี และตารางเรียนวิชาแรกจะเริ่มเวลา 08.00 น. จึงทำให้ช่วงเวลาที่มีการใช้บริการบ่อยที่สุด คือ 07.00-09.00 น. และการที่ใช้ระยะเวลาในการรอรถไฟฟ้า 5-10 นาที เนื่องจากรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มีรอบการออกรถให้บริการทุก 10 นาที และจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน สรุปได้ว่า ควรเพิ่มจำนวนรอบให้บริการรถไฟฟ้าที่เพียงพอ, ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แสดงเส้นทาง และตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้าที่ชัดเจนในจุดจอดรถไฟฟ้า และควรออกรถให้ตรงต่อเวลา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการต่อไป



จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ดารณี คงเอียด (2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการไว้ว่า “การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี”

## สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนจากการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 421 คน พบว่ามีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 390 คน จึงนำข้อมูลจากผู้เคยใช้บริการมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี และเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้เคยใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นหลักในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ วันจันทร์ อังคาร พุธ และพฤหัสบดี เป็นวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 07.00-09.00 น. วันอังคารช่วงเวลา 07.00-09.00 น. มีผู้ใช้บริการมากที่สุด สถานที่ปลายทางที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้ระยะเวลาในการรอรถไฟฟ้า 5-10 นาที
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนรถโดยสารให้เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการ กำหนดเวลาารถออกจากสถานีและเวลาถึงจุดจอดรถ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบเวลาารถที่แน่นอน และสามารถประมาณการเวลาในการรอได้ ควรเพิ่มเส้นทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีเส้นทางผ่านวิทยาลัยพลังงานทดแทน อาคารหอพักบุคลากร มน.นิเวศ 1-4 อาคารสถานสัตว์ทดลองเพื่อการวิจัย วิทยาลัยข้าวและชาวนา แปลงวิจัยและฝึกงานนิสิตคณะเกษตรศาสตร์ เป็นต้น ควรเพิ่มป้ายจุดจอดรถรอบมหาวิทยาลัย ทั้ง 2 เส้นทาง เนื่องจากบางเส้นทางมีจุดจอดรถไฟฟ้าฝั่งเดียวทำให้ผู้โดยสารต้องนั่งรถอ้อมเส้นทางเพื่อไปยังสถานที่ถัดไป เช่น หน้าคณะแพทยศาสตร์ ไม่มีป้ายจุดจอดรถไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้บริการต้องข้ามถนนไปขึ้นบริเวณหน้าคณะพยาบาลศาสตร์ ควรขยายเวลาการวิ่งรถไฟฟ้า เป็นกรณีพิเศษ เช่น เวลาจัดกิจกรรม การสอบ ควรเพิ่มป้ายแจ้งเมื่อมีรถรอบพิเศษ เช่น จอดเฉพาะอาคาร QS และอาคารปราบไตรจักร ควรพิจารณาการบริหารจัดการเรื่องค่าบำรุงรักษารถไฟฟ้า โดยไม่เก็บรวมกับค่าลงทะเบียน
2. ด้านบุคลากร ควรกำหนดมาตรฐานในการขับรถ เช่น ขับไม่เกิน 40 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และควรจอดรับ-ส่งผู้ใช้บริการทุกจุดจอดรถ
3. ด้านสภาพแวดล้อม ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์เวลาเข้า-ออกของรถไฟฟ้า เส้นทางรถและระยะเวลาถึงสถานที่ที่ชัดเจน ณ สถานีขนส่งและจุดจอดรถ รวมถึงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น หน้าเพจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ควรมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถไฟฟ้าให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยกำหนดเกณฑ์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลพัฒนาประกอบการจัดสรรในการของงบประมาณจัดซื้อรถไฟฟ้าเพิ่ม
2. ควรศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อ นิสิต ในการใช้วิธีการเดินทางด้วยวิธีอื่นในมหาวิทยาลัย

## เอกสารอ้างอิง

- กองการบริหารงานบุคคล. (2566). <<https://hrmis.nu.ac.th/static.aspx>> (สืบค้นเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2566).
- กองบริการการศึกษา. (2566). รายงานสถิติจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2565. <<https://reg5.nu.ac.th/registrar/studentstat-dl.asp?avs327384502=5>> (สืบค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2566).
- กองอาคารสถานที่. (2565). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการรถไฟฟ้า และรถจักรยานกองอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2565. กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ดารณี คงเอียด. (2554). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



ธงชัย สันติวงศ์. (2553). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นันทวัน จงไพศาล และคณะ. (2558). การศึกษาความปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะของนิสิต และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร. ปรินญาณิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

นพรัตน์ กองแปง และคณะ (2560). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะ กรณีศึกษา: ศึกษาข้อมูลเส้นทางของสายมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์-เดอะมอลล์งามวงศ์วาน-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ หมายเลขเส้นทาง ต.86. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นฤมล พินิจกิจเจริญกุล. (2560). การศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยนเรศวร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

นเรศวร, มหาวิทยาลัย. (2565). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2565 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX).

มหิตล, มหาวิทยาลัย. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี 2561.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกมครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ซีบีทีแอล บุ๊คส์