

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาแต่ละชั้นปี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานของขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ 4) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการให้บริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา สังกัดกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 331 คน และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 3 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว และวิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อบริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แตกต่างจากความพึงพอใจการให้บริการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4
3. ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นว่า การดำเนินงานระบบขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวมไม่ประสบผลสำเร็จ
4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณและด้านบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดความล้มเหลวของการดำเนินการ นักศึกษาไม่เคารพกฎจราจร และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เกี่ยวกับการตรงต่อเวลา การมีเส้นทางบริการที่ทั่วถึง และจำนวนรถเพียงพอในการให้บริการ

The objectives of this study were 1) to analyze the performance of the campus transportation service delivery at Chiang Mai University; 2) to compare the satisfaction of the students in each year towards the campus transportation service delivery at Chiang Mai University; 3) to explore factors relating to the operation of the campus transportation service delivery at Chiang Mai University; and 4) to identify problems and obstacles of campus transportation service delivery at Chiang Mai University.

The research instruments used for this study were: questionnaires given to 331 students staying in the Chiang Mai University dormitories under the responsibility of Student Affairs, Office of the President, Chiang Mai University. The interview also was carried out by structured interviewing of 3 personnel who are in charge of the campus transportation service delivery at Chiang Mai University. Statistical techniques used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by one-way ANOVA and Least-Significance Difference level.

The study results concluded as follows:

1. The students who stayed in the dormitories were moderately satisfied with the operation of the campus transportation service delivery.
2. The satisfaction level of the first-year students with the campus transportation service delivery differed from that of the second, third and fourth year students.
3. The personnel responsible for the campus transportation service delivery thought that the overall transportation service delivery system was not successful.
4. The problems and obstacles of the transportation service delivery were as follows: factors relating to insufficient budget and personnel which led to failure in the performance; students do not abide by traffic laws; low level of satisfaction concerning punctuality; bus routes; and number of buses.