

เปรียบเทียบการให้บริการยานพาหนะภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล The Comparative of internal vehicle services of the Mahidol University, International College

สุชานันท์ ตาลเจริญธรรม*

Suchanant Tanjaroentham*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยใช้รถกอล์ฟและรถตู้ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านปัจจัยการให้บริการยานพาหนะภายในมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2563-2564 ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างวิจัย 465 ตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ได้แก่ ค่าสถิติ Paired Sample t-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของความคิดเห็น นำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเพศหญิงร้อยละ 58.7 มีเพศชายร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในกลุ่ม ≤ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.5 ผลการวิจัยในแต่ละด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรถกอล์ฟและรถตู้ในด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในการให้บริการรถกอล์ฟและรถตู้ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านปัจจัยในการให้บริการยานพาหนะโดยรถกอล์ฟและรถตู้ พบว่า ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ และด้านการสื่อสาร นักศึกษามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้ แต่นักศึกษามีความเห็นในด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการของรถตู้และรถกอล์ฟไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ การเปรียบเทียบ, การให้บริการ, ยานพาหนะ

* งานปฏิบัติการและสิ่งแวดล้อม วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

* Operation and Environment Section, Mahidol University International College

* Corresponding Author: e-mail: suchanant.tan@mahidol.ac.th

Abstract

The aim of this research was to study the satisfaction on the student transportation services by golf carts and vans in Mahidol University and to compare the opinions on the factors affecting the vehicle services in Mahidol University. This research was a quantitative research and the research population was the students of Mahidol University International College in the Academic Year 2020-2021. The researcher used 465 students as research sample group and used a questionnaire as a research tool. The data was evaluated by SPSS and the descriptive statistics which were frequency, percentage, average and standard deviation, plus the inferential analysis statistics which was Paired Sample t-Test to compare the difference values of opinions. The research results were presented by using the descriptive methods

The research results found that the majority of sample group or 58.7% of the research sample group were female and 38.7% of the research sample group were male. Most of them or 76.5% of the research sample group were in the age group of ≤ 21 years old. The research results in each aspect showed that the students were satisfied on the transportation services by golf carts and vans in the aspect of the convenience of services, the staff who provide services, the quality of services received, the duration of service operation and the communication at a high level. The overall satisfaction on every aspect of the transportation services by golf carts and vans was also at a high level. However, when comparing the opinions on the factors affecting the transportation services by golf carts and vans, the results showed that for the satisfaction on the convenience of services, the staff who provide services, the quality of services and the communication, the opinions of students were different with the statistically significant at 0.05 which were the satisfaction levels of students on the services of golf carts were less than the satisfaction levels on the service of vans but the opinions of students on the duration of service operation of vans and golf carts were not different with the statistically significant at 0.05.

Keywords: Comparison, Services, Vehicle

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการแข่งขันกันทั้งในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน

ทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นหมายถึงการสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภกา, 2553) ดังนั้นผู้

ให้บริการต้องส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีทรัพยากรที่ครอบคลุม การจัดบรรยากาศสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ สื่อสารที่ดี และมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551) ดังนั้นการให้บริการที่องค์กรมีทุกบริการจึงมีความสำคัญและควรพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้วยวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดให้บริการด้านการศึกษาหลักสูตรนานาชาติมากกว่า 35 ปี มีการพัฒนาด้านหลักสูตร และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ปกครอง นักเรียน และนักศึกษาต่างชาติ นำมาสู่การดึงดูดให้มีผู้สนใจเข้ามาศึกษาที่วิทยาลัยฯ นั้น ส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี คือ การให้บริการด้านยานพาหนะ ทั้งรถยนต์ และรถกอล์ฟ เนื่องจากในปีงบประมาณ 2563 มีการปรับการให้บริการยานพาหนะสำหรับรับ-ส่งนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดล จากการให้บริการด้วยรถกอล์ฟ เป็นการให้บริการด้วยรถตู้ ผู้วิจัยเห็นว่าการปรับรูปแบบการให้บริการอาจส่งผลกระทบต่อบริการหรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการ จึงได้ทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและเปรียบเทียบการให้บริการ 2 รูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการรับ-ส่งนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยใช้รถกอล์ฟ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการรับ-ส่งนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยใช้รถตู้

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นตามปัจจัยการให้บริการยานพาหนะภายในมหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2563-2564 โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างวิจัยตามการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3806}{1 + (3806 * (0.05)^2)} = 362$$

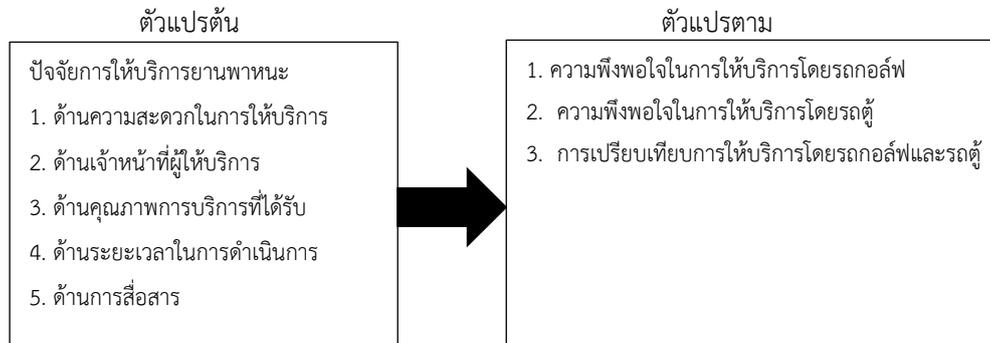
จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 362 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยสามารถเก็บตัวอย่างการวิจัยได้ 465 ตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 465 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเก็บเฉพาะนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administration Questionnaire) แบ่งหัวข้อตามกรอบการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยศึกษาความหมายของความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นในเชิงประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ (อุทัยพรรณ สุดใจ, 2545) แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก ในทางตรงกัน

ข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ (รัชวลี วรุดิ, 2548) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธีดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น 2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง 3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และ ความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น (สุธาดา สนธิเวช, 2551) นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538) 1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ 2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว

อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา 3. ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ 4. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าขึ้นมึนชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายใน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน 5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ทั้ง 5 ข้อที่กล่าวมาสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการของมณีวรรณ ต้นไทย (2533) คือ 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ 3. คุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการ 4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า และ 5.

ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว จาก

การทบทวนวรรณกรรมข้างต้นทำให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ตามรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 แสดงกรอบการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่ เพศ และ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และการสื่อสาร เป็นคำถามแบบแยกเป็นรายข้อที่กำหนดตามมาตรวัด 5 ระดับดังนี้

ระดับ	คะแนน
ความพึงพอใจ/เห็นด้วยมากที่สุด	5
ความพึงพอใจ/เห็นด้วยมาก	4
ความพึงพอใจ/เห็นด้วยปานกลาง	3
ความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อย	2
ความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถามใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายโดยอาศัย

สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2544)

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดย

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha = 0.987 พบว่าค่าความเชื่อมั่นมีค่าเข้าใกล้ 1 แบบสอบถามจึงมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ นำมาแจกแจงจำนวน ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และการสื่อสาร ได้นำมาแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการยานพาหนะโดยรถกอล์ฟและรถตู้มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Paired Sample t-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่าง

3. สรุปข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิดเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตาราง 1 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	180	38.7
หญิง	273	58.7
อื่น ๆ	12	2.6
รวม	465	100

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

ส่วนเพศชายมี 180 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
≤ 21 ปี	356	76.5
22 ปี - 38 ปี	109	23.4
รวม	465	100

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ใน
กลุ่มอายุ ≤ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาอยู่ใน
กลุ่มอายุ 22 ปี - 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านความสะดวกในการให้บริการ

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
สถานที่จอดรถรับ-ส่งอาคาร 1	3.86	1.013	มาก	4.15	.823	มาก
จุดจอดรถ รับ-ส่งภายนอกวิทยาลัยฯ	3.68	.840	มาก	3.89	.968	มาก
การกำหนดเส้นทางเดินรถ	3.93	.798	มาก	3.78	1.097	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน	4.05	.793	มาก	4.06	.798	มาก
ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้รถ	3.71	.797	มาก	3.87	.888	มาก
รวมด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.84	.700	มาก	3.95	.782	มาก

จากตาราง 3 พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ
โดยภาพรวมด้านความสะดวกในการให้บริการโดยรถ
กอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาราย
ข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องสถานที่จอดรถ
รับ-ส่งอาคาร 1 จุดจอดรถรับ-ส่งภายนอกวิทยาลัยฯ
การกำหนดเส้นทางเดินรถ ความเสมอภาคในการ
ให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้รถอยู่ใน

ระดับมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวม
ด้านความสะดวกในการให้บริการโดยรถตู้ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามี
ความพึงพอใจเรื่องสถานที่จอดรถรับ-ส่งอาคาร 1 จุด
จอดรถรับ-ส่งภายนอกวิทยาลัยฯ การกำหนดเส้นทาง
เดินรถ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกใน
การติดต่อเพื่อขอใช้รถอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
การแต่งกายของพนักงานขับรถ	4.17	.832	มาก	4.17	.785	มาก
การใช้วาจาสุภาพของพนักงานขับรถ	4.08	.847	มาก	4.22	.791	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นของพนักงานขับรถ	4.00	.828	มาก	4.14	.807	มาก
การแสดงพฤติกรรมเอาใจใส่ในการบริการของ พนักงานขับรถ	3.94	.783	มาก	4.05	.835	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถ	4.12	.813	มาก	4.12	.783	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	.765	มาก	4.14	.741	มาก

จากตาราง 4 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรถกอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายของพนักงานขับรถ การใช้วาจาสุภาพของพนักงานขับรถ ความกระตือรือร้นของพนักงานขับรถ การแสดงพฤติกรรม การเอาใจใส่ในการบริการของพนักงานขับรถ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถอยู่ในระดับมาก และ

นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรถตู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องการใช้วาจาสุภาพของพนักงานขับรถมากที่สุด และมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายของพนักงานขับรถ ความกระตือรือร้นของพนักงานขับรถ การแสดงพฤติกรรม การเอาใจใส่ในการบริการของพนักงานขับรถ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขับรถอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ						
จำนวนรถเพียงพอต่อความต้องการ	3.56	.970	มาก	3.80	.831	มาก
ความเหมาะสมของขนาดรถ	3.97	.842	มาก	4.25	.742	มากที่สุด
ตัวรถมีความปลอดภัย	4.05	.786	มาก	4.28	.797	มากที่สุด
สภาพของรถ	4.08	.740	มาก	4.28	.767	มากที่สุด
ความสะอาดของรถ	4.15	.767	มาก	4.23	.754	มากที่สุด
รวมด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ	3.96	.685	มาก	4.17	.695	มาก

จากตาราง 5 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการโดยรถกอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องจำนวนรถเพียงพอต่อความต้องการ ความเหมาะสมของขนาดรถ ตัวรถมีความปลอดภัย สภาพของรถ ความสะอาดของรถอยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรถตู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของขนาดรถ ตัวรถมีความปลอดภัย สภาพของรถ ความสะอาดของรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือจำนวนรถเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ						
เวลาในการรับส่ง เที่ยวแรก 7.30 น.	4.18	.843	มาก	4.12	.822	มาก
เวลาในการรับส่ง เที่ยวสุดท้าย 20.00 น.	4.13	.933	มาก	4.13	.815	มาก
การขยายเวลาให้บริการเมื่อนักศึกษามีกิจกรรมพิเศษ	4.07	.841	มาก	4.17	.820	มาก
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.72	.894	มาก	3.75	.909	มาก

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
หากพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันที	3.74	.953	มาก	3.78	.91030	มาก
รวมด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.97	.718	มาก	3.99	.728	มาก

จากตาราง 6 พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรถกอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องเวลาในการรับส่งเที่ยวแรก 7.30 น. เวลาในการรับส่งเที่ยวสุดท้าย 20.00 น. การขยายเวลาให้บริการเมื่อนักศึกษามีกิจกรรมพิเศษ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ หากพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันทีอยู่ในระดับมาก และ

นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรถตู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องเวลาในการรับส่งเที่ยวแรก 7.30 น. เวลาในการรับส่งเที่ยวสุดท้าย 20.00 น. การขยายเวลาให้บริการเมื่อนักศึกษามีกิจกรรมพิเศษ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ หากพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันทีอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้านการสื่อสาร

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านการสื่อสาร						
มีช่องทางในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ	3.72	.974	มาก	3.72	.980	มาก
ผู้รับบริการได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.78	.912	มาก	3.66	.997	มาก
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.67	.961	มาก	3.72	.834	มาก
ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน รวดเร็ว	3.40	.937	ปานกลาง	3.69	.971	มาก
มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.51	.804	มาก	3.70	.956	มาก
รวมด้านการสื่อสาร	3.62	.813	มาก	3.70	.849	มาก

จากตาราง 7 พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านการสื่อสารการให้บริการโดยรถกอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษามี

ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านการสื่อสารการให้บริการโดยรถตู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน รวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมทุกด้าน

ปัจจัยการให้บริการยานพาหนะ	รถกอล์ฟ			รถตู้		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	3.84	.812	มาก	3.82	.931	มาก

จากตาราง 8 พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านของการให้บริการโดยรถกอล์ฟในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และนักศึกษาที่มีความพึง

พอใจโดยภาพรวมทุกด้านของการให้บริการโดยรถตู้ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.82

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการยานพาหนะโดยรถกอล์ฟและรถตู้

เป็นการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Paired sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อ ค่า Sig-(2tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้

	รถกอล์ฟ		รถตู้		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.84	.700	3.95	.032	-4.353	.000	-.109

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

H_0 : ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้

	รถกอล์ฟ		รถตู้		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	.765	4.14	.741	-3.398	.001	-.077

จากตาราง 10 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

H_0 : ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้

	รถกอล์ฟ		รถตู้		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.96	.685	4.17	.695	-8.382	.000	.209

จากตาราง 11 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

H_0 : ความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้

	รถกอล์ฟ		รถตู้		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ	3.97	.718	3.99	.728	-.752	.453	-.020

จากตาราง 12 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

H_0 : ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านการสื่อสารการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้

	รถกอล์ฟ		รถตู้		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ความพึงพอใจด้านการสื่อสารการให้บริการ	3.62	.813	3.70	.849	-3.737	.000	-.082

จากตาราง 13 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการสื่อสารการให้บริการของรถกอล์ฟและรถตู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้

ส่วนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการโดยรถกอล์ฟ

1. จำนวนรถไม่เพียงพอระหว่างอาคาร 1 และอาคารอภิตยภัทร ควรเพิ่มจำนวนรถระหว่างอาคารเรียนและชั่วโมงเร่งด่วน
2. ต้องการให้มีตารางเวลารถเพื่อให้สะดวกมากขึ้น
3. ในชั่วโมงเร่งด่วน ที่นั่งสำหรับรถไม่เพียงพอ
4. ควรมีป้ายบอกที่จอดรถรับนักศึกษาที่ชัดเจน
5. มีปัญหาเมื่อเวลาฝนตก หรือหลังเลิกเรียน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการโดยรถตู้

1. รถไม่มีไปรับ-ส่งที่จอดรถศาลายา link และที่จอดรถ Park 5 ของมหาวิทยาลัย
2. มีระยะเวลาในการรอรถนาน โดยเฉพาะช่วงเช้า
3. ควรมีตารางเวลาออกรถ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในรายข้อแตกต่างกันระหว่างรถกอล์ฟและรถตู้โดยนักศึกษามีความคิดเห็นในด้านความเหมาะสมของขนาดรถ ตัวรถมีความ

ปลอดภัย สภาพของรถ และความสะอาดของรถกอล์ฟมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อวิทยาลัยฯ เปลี่ยนการให้บริการยานพาหนะเป็นรถตู้ทำให้นักศึกษามีความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของขนาดรถ ตัวรถมีความปลอดภัย สภาพของรถ และความสะอาดของรถตู้ นักศึกษามีความพึงพอใจมากขึ้นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการรถกอล์ฟคือมีจำนวนรถไม่เพียงพอ เมื่อเปลี่ยนมาให้บริการโดยรถตู้ทำให้สามารถรับนักศึกษาได้มากขึ้น และเมื่อใช้บริการรถกอล์ฟหากมีฝนตกอาจทำให้เกิดอันตรายได้ เมื่อมาให้บริการรถตู้จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านตัวรถมีความปลอดภัยและมีความพึงพอใจต่อสภาพของรถตู้มากกว่ารถกอล์ฟ ดังนั้นการที่วิทยาลัยฯ ใช้รถตู้มาให้บริการรับ-ส่งนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดล จึงเหมาะสมกับขนาดของนักศึกษาและยังสามารถลดอัตราการเกิดอันตรายแก่นักศึกษาได้ด้วย

จากผลการวิจัยด้านการสื่อสารในการให้บริการโดยรถกอล์ฟพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของนักศึกษาเรื่องป้ายที่จอดรถและตารางเวลาออกรถ ดังนั้นวิทยาลัยฯ ควรมีป้ายบอกที่จอดรถรับนักศึกษาที่ชัดเจน และควรมีตารางเวลาออกรถที่ชัดเจน แจ้งให้นักศึกษาทราบ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้เกิดความสะดวกมากขึ้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่นักศึกษาต้องรอรถนาน หรือไม่มีที่นั่งรอรถในเวลาเร่งด่วน โดยควรมีการดำเนินการในเรื่องนี้ทั้งการให้บริการโดยรถกอล์ฟและรถตู้

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการยานพาหนะโดยรถกอล์ฟและรถตู้ พบว่าปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสาร พบว่าการให้บริการรถกอล์ฟและรถตู้ นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการรถกอล์ฟน้อยกว่ารถตู้ แต่เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการให้บริการรถกอล์ฟกับรถตู้ นักศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เนื่องด้วยการให้บริการรถกอล์ฟและรถตู้ มีการจัดเวลาในการให้บริการในเวลาเดียวกันคือรับ-ส่งนักศึกษาเที่ยวแรก 7.30 น. และรับ-ส่งนักศึกษาเที่ยวสุดท้าย 20.00 น. แต่เมื่อมีการจัดกิจกรรมพิเศษก็มีการขยายเวลาให้บริการมากขึ้น แต่ผู้จัดตารางเวลารถควรให้ความสนใจในการจัดตารางเวลาในช่วงเช้า หรือในช่วงโมงเร่งด่วน ควรให้มีการออกรถถี่มากขึ้น หรือมีจำนวนรถที่ออกในเวลาเร่งด่วนเวลาเดียวกันมากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการรอรถของนักศึกษา และจัดรถได้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชวลี วรวุฒิ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์*. กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.

สุกัญญา โภกา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุธาดา สนธิเวช. (2551). *ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Yamane. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. Harper&row.