

คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร
THE QUALITY OF ELETRIC MOTORCYCLES SERVICE AFFECTS
STUDENTS' SATISFACTION OF KASETSART UNIVERSITY BANG KHEN BANGKOK

กิตติวรรณ ประสิทธิ์ผล

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kittiwon Prasittiphon

Email : 6514154095@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 18 – 22 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าและระดับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.768) และ (\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.895) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.640 ($R^2 = 0.640$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 64.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า

ABSTRACT

The research was the quality of electric motorcycles service affects students' satisfaction of Kasetsart University Bang Khen Bangkok. The objective of this research was to study the quality of electric motorcycles service affects students' satisfaction of Kasetsart University Bang Khen, Bangkok. This study used a simple random sampling technique with a sample group of 400 students. This study was a quantitative research the questionnaire was adopted to collect the data and the statistics of analysis, including frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research found that most of the samples were males studying for bachelor's degrees, had age between 18 - 22 years old. Moreover, the results also found that the level of opinions of the service quality factors and student's satisfaction overall there were at a high levels of there opinions ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.768) and ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.895) respectively.

The results of hypothesis testing found that the quality of electric motorcycl service affected students' satisfaction of Kasetsart University Bang Khen Bangkok. The statistical significance level at the 0.05. The forecasting coefficient found as 0.640 ($R^2 = 0.640$). It was showed that the independent variables, were sevice quality factors affected the dependent variable, was the students' satisfaction with electric motorcycles service at 64.0 percent. When considering each part, it was found that there were 4 parts: understanding and knowing the users, reliability, assurance, and tangible recipient affected students' satisfaction of Kasetsart University Bang Khen Bangkok.

Keyword : Service quality, Satisfaction, Electric motorcycles

บทนำ

ทุกภูมิภาคทั่วโลกต่างตระหนักถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ประกอบกับผลการศึกษาหลายแห่งระบุว่า เครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นแหล่งปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ใหญ่ที่สุดเมื่อเทียบกับส่วนอื่น ๆ ทั่วโลก จึงมีมาตรการควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อนรวมไปถึงการส่งเสริมให้เปลี่ยนไปใช้ยานพาหนะพลังงานสะอาดเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันนี้แนวโน้มการใช้พลังงานไฟฟ้ากำลังมาแรงเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ไฟฟ้า มอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า ตลอดจนรถจักรยานไฟฟ้าซึ่งหลายคนนั้นมองว่า พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานที่จะสามารถทดแทนน้ำมัน และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นพลังงานแห่งอนาคตด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นตลอดเวลา การผลิตยานพาหนะในปัจจุบัน จึงมีการมุ่งเน้นออกแบบและพัฒนาให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าไปด้วย ทั้งแบบ Hybrid หรือแบบใช้ไฟฟ้าล้วน ในช่วงแรกนั้นรูปแบบของมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าจะเป็นการผสมผสานกับการทำงานของเครื่องยนต์ แต่ในปัจจุบันนั้นมีการผลิต รถมอเตอร์ไซค์

ที่ใช้ไฟฟ้าอย่างจริงจังแล้ว สำหรับการใช้งานมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าในประเทศไทยนั้น เคยมีการจัดจำหน่ายในรูปแบบที่เรียกกันว่า “รถสกู๊ตเตอร์ (Scooter)” ขับซึ่งง่ายกว่ามอเตอร์ไซค์ทั่วไป ไม่ต้องใช้เกียร์ แต่ในขณะนั้นยังวิ่งได้ช้า ไม่อนุญาตให้ขับขึ้นท้องถนน และไม่สามารถจดทะเบียนได้ จึงไม่เป็นที่นิยมมากนัก (บริษัท 35 ยন্ত্রกร จำกัด, 2565)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตระหนักถึงการรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม รูปแบบการเดินทาง ที่ปลอดภัย ไม่เสียค่าใช้จ่าย ลดมลภาวะทางอากาศและลดความต้องการใช้รถส่วนตัวในการเดินทาง มีนโยบายมุ่งลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ขับเคลื่อนสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนตามเป้าปี ค.ศ.2035 โดยมีรถโดยสารสวัสดิการพลังงานไฟฟ้า (รถรางไฟฟ้า) รถสกู๊ตเตอร์ไฟฟ้า และรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า ซึ่งรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้านั้นได้ทดลองนำมาใช้ในระยะหนึ่งแล้ว และได้รับการตอบรับอย่างดีเนื่องจากสามารถขนส่งผู้คนที่เดินทางไปยังอาคารสถานที่ ต่าง ๆ ในเขตการเรียนรู้การสอนของมหาวิทยาลัยได้ เพราะไม่มีมลภาวะทางเสียงและควันรบกวน (สยามรัฐ, 2566) อีกทั้งสามารถหาจุดจอดได้ทุกสถานที่ โดยไม่ตรงนำกลับมาจอดที่เดิมแถมรูปลักษณะของรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ยังมีสีสันสดใส ใหม่ และสะอาด ขับขี่แล้วดูดี สนุกสนานถูกใจวัยเรียนที่ยังรู้สึกต้องการบังคับขับขี่เอง ทางบริษัทที่ให้บริการยังออกโปรโมชั่นมาเอาใจผู้ใช้บริการอยู่เรื่อยๆ โดยเฉพาะในเทศกาลสำคัญๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนการให้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 38,548 คน (สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2567) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร ที่แน่นอนของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (1973) โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 399 คน แต่เนื่องจากต้องการป้องกันการผิดพลาดของข้อมูลที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา** ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือนเมษายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ให้ตอบสนองกับความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าหาข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2562) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขความ สะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม แล้วไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าอื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวัง พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีหรือประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ จึงนำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความ ถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการ อย่างรวดเร็ว

3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้ำ (empathy) คือ การดูแลลูกค้ำของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดวงฤทัย ศรีระชาและ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2559) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นการแสดงออกที่มีความซับซ้อน และยากในการวัดผลความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้จากความคิดเห็นของส่วนบุคคลโดยจะวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า จากความรู้สึกหรือการตัดสินใจของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือ การบริการหลังจากที่ได้ใช้บริการหรือ ผลิตภัณฑ์เหล่านั้นโดยความพึงพอใจในการบริการนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีลักษณะทั่วไป

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การประเมินความพึงพอใจโดยผู้ให้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการและส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี

ข้อมูลทั่วไปของรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า

มอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า หรือ Electric Motorcycles เป็นยานพาหนะที่ผลิตและใช้งานมาเป็นเวลานานทั่วโลก โดยจะเป็นการใช้มอเตอร์ที่กักเก็บกระแสไฟฟ้าไว้ในแบตเตอรี่ แทนการใช้เครื่องยนต์และน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งตัวมอเตอร์ไฟฟ้าและแบตเตอรี่จะแตกต่างกันไปในแต่ละยี่ห้อ แต่ละรุ่น

ในช่วงแรกนั้นรูปแบบของมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าจะเป็นการผสมผสานกับการทำงานของเครื่องยนต์ แต่ในปัจจุบันนั้นมีการผลิตรถมอเตอร์ไซค์ที่ใช้ไฟฟ้าอย่างจริงจังแล้ว สำหรับการใช้งานมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าในประเทศไทยนั้น เคยมีการจัดจำหน่ายในรูปแบบที่เรียกกันว่า “รถสกู๊ตเตอร์ (Scooter)” ขับขี่ง่ายกว่ามอเตอร์ไซค์ทั่วไป ไม่ต้องใช้เกียร์ แต่ในขณะนั้นยังวิ่งได้ช้า ไม่อนุญาตให้ขับขี่บนท้องถนน และไม่สามารถจดทะเบียนได้ จึงไม่เป็นที่นิยมมากนัก (บริษัท 35 ยนตรกร จำกัด, 2565)

สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้า หรือ Electric Scooter ยานพาหนะขนาดกะทัดรัดสำหรับขับเคลื่อนไปยังพื้นที่ราบเรียบ กำลังได้รับความนิยมจากบรรดาคนรุ่นใหม่ รวมถึงคนที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันรถยนต์เลยหันมาใช้ Scooter ไฟฟ้า ซึ่งใช้ระบบชาร์จไฟแทน

สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้า คือ รถจักรยานยนต์ 2 ล้อ ที่ขับเคลื่อนด้วยกำลังไฟฟ้ามีเครื่องยนต์ที่ขนาดเล็กกว่ามอเตอร์ไซค์ เมื่อชาร์จไฟฟ้าเต็มแล้ว ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ด้วยความเร็วประมาณ 15-30 กิโลเมตรต่อชั่วโมง หรืออาจจะมีความเร็วมากกว่านั้น สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้าแรงๆ บางคันอาจทำความเร็วได้สูงถึง 70 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับความจุกำลังไฟว่ามีกี่โวลต์ รวมถึงขนาดล้อ ขนาดตัวเครื่อง และคุณสมบัติความเร็วอื่นๆ ของแต่ละรุ่น การใช้งานสกู๊ตเตอร์ไฟฟ้า คล้ายๆ กับมอเตอร์ไซค์ตรงที่มีคันเร่งและเบรกให้ใช้ควบคุมความเร็ว แต่ผู้ที่ขับสกู๊ตเตอร์ไฟฟ้าจะต้องอยู่ในท่ายืน และมีมอเตอร์ไฟฟ้าในการเคลื่อนย้ายไปข้างหน้าแทนการใช้น้ำมัน รวมทั้งยังมีขนาดกะทัดรัด ประหยัดพื้นที่ สามารถพับแฮนด์สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้าและยกเคลื่อนย้ายได้สะดวก เนื่องจากมีน้ำหนักเบา แต่ทั้งนี้ จะต้องใช้สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้าบนพื้นทางเรียบไม่สามารถใช้งานขึ้นที่ลาดชัน หรือพื้นขรุขระได้ดี

แท่มอเตอร์ไซค์ ในยุคที่น้ำมันแพงและเทรนด์รักษ์สิ่งแวดล้อมกำลังได้รับความสนใจ ทำให้หลายคนมองสกู๊ตเตอร์ไฟฟ้ากลายเป็นหนึ่งตัวเลือกของยานพาหนะของคนเมือง ที่ต้องการใช้ขี่ในระยะทางที่ไม่ไกลมาก สามารถขับผ่านซอยหรือพื้นที่แคบๆ ได้ มีขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา มีความคล่องตัว พกพาง่าย ปรับความเร็วได้ การขับขี่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และชาร์จไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งรองรับน้ำหนักของผู้ขี่ได้มากถึง 120 กิโลกรัม

สำหรับประเทศไทยมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับการใช้สกู๊ตเตอร์ไฟฟ้าขับเคลื่อนท้องถนน ซึ่งหากพิจารณาตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2522 จะระบุไว้ว่า ได้จัดสกู๊ตเตอร์ไฟฟ้า อยู่ในประเภท "รถจักรยานยนต์" ซึ่งมีความหมายว่า เป็นรถที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์และเครื่องกำลังไฟฟ้ามีล้อไม่เกิน 2 ล้อ

ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

ปรัชญา

สถาบันที่มีปณิธานมุ่งมั่นในการส่งเสริมเสาะแสวงหา และพัฒนาความรู้ให้เกิดความเจริญงอกงามทางภูมิปัญญาที่เพียบพร้อมด้วย วิชาการ จริยธรรม และคุณธรรม ตลอดจนเป็นผู้ชี้นำทิศทางสืบทอดเจตนารมณ์ที่ดีของสังคม เพื่อความคงอยู่ ความเจริญ และความเป็นอารยะของชาติ

วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ วิจัย และสร้างนวัตกรรมระดับโลก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของศาสตร์แห่งแผ่นดิน

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างองค์ความรู้จากงานวิจัย นวัตกรรม และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
2. สร้างสมรรถนะกำลังคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของประเทศและของโลกในทุกช่วงวัย
3. สร้างต้นแบบสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต สังคมและชุมชน

หน่วยงาน

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีพื้นที่จัดการเรียนการสอนใน 5 พื้นที่ ได้แก่ บางเขน กรุงเทพมหานคร วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และโครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

จำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 38,548 คน (สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2567)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญามาส ปัจจุสานนท์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูร์เมต์ มาร์เก็ต สาขา ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์บางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกูร์เมต์ มาร์เก็ต สาขา ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นปัจจัยด้าน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูร์เมต์ มาร์เก็ต สาขา ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D = 0.534) และ ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.662) ตามลำดับ

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์ทางด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัย คุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ที่ทราบจำนวนแน่นอน จำนวน 38,548 คน (สำนักบริหารการศึกษาศาสตร์, 2567) กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 เปอร์เซนต์ ขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า จำนวน 399 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ และประเมินผลต่อไป โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขนกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18-22 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.768) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.803) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.857) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.864) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.851) ส่วนระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.884) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า พบว่าระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.895) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ มหาวิทยาลัยมีการให้บริการจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ตอบสนองความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 1.038) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการจักรยานยนต์ไฟฟ้าโดยรวม ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.033) และมหาวิทยาลัยมีการให้บริการจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.096) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	0.125	0.112	2.163	0.031*
2.ด้านความเชื่อถือได้ (X_2)	0.194	0.185	2.953	0.003*
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X_3)	0.077	0.074	1.378	0.169
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	0.140	0.133	2.203	0.028*
5.ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ(X_5)	0.374	0.369	6.111	0.000*
ค่าคงที่	0.285		2.120	0.035

$R = 0.800$, $R^2 = 0.640$, $SEE = 0.541$ $F = 139.990$ Sig. = 0.000, * = $P < 0.05$

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.640 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ร้อยละ 64.0 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ($Beta = 0.369$) ด้านความเชื่อถือได้ ($Beta = 0.185$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($Beta = 0.133$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($Beta = 0.112$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร มีช่องทางในการบริการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา เช่น แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ อีกทั้งยังมีการเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ และมหาวิทยาลัย มีการแจ้งข้อมูล/ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร สามารถให้ความเชื่อถือในการ ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่มีคุณภาพดี เชื่อถือได้ไว้บริการนิสิต มหาวิทยาลัยมีการอบรมการขับขี่รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร มีการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยให้กับนิสิต และมีการตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าอยู่เป็นประจำ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุสามารถเคลมประกัน

กับทางบริษัทที่ให้บริการได้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธีรณัย เชาว์ปรีชา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ในความคิดเห็นของผู้ทวิวิจัยเพราะว่าเนื่องจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานครมีการจัดสถานที่บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าไว้อย่างเหมาะสม มีช่องทางสำหรับรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า โดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ป้องกันให้สวมใส่ (หมวกกันน็อก) จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภูริลาภ งามสิมะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากมีการจัดสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ใกล้กับประตูทางเข้า-ออก มีโปรแกรมให้บริการ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าไม่มีมลภาวะทางเสียงและควันรบกวน มีรูปลักษณ์ใหม่และสีสดใสได้ตั้อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร คือด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่า การเข้าใจและ การรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นอันดับแรก แม้ว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร จะมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหา มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการด้วย เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นอันดับสอง แม้ว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร จะมีรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าไว้ให้บริการ และมีการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ให้สำหรับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม การขับขี่ แต่อาจจะต้องมีกฎระเบียบว่ามีผู้ใช้บริการท่านใดฝ่าฝืนกฎ อาจจะมีหักแต้มในการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร จะมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยให้กับนิสิตแล้ว และสามารถเคลมประกันอุบัติเหตุให้กับผู้ใช้บริการกับทางบริษัทผู้ให้บริการ มีการทดลองการใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตามรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ควรตรวจสอบเพื่อให้ผ่านมาตรฐานอยู่เป็นประจำเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่สี่ แม้ว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร จะมีการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการ ทั้งในด้านของจำนวนและการจัดเก็บ แต่อาจต้องเพิ่มเติมในเรื่องสถานที่เก็บรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าให้ใกล้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่ความ พึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการบริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่มเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การลงพื้นที่เพื่อไปสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สำหรับการพัฒนาการให้บริการรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฉายลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลธนบุรี. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม.*
- ดวงฤทัย ศรีระชาและ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล. (2559). *ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*

- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัดคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*
- ฉัญญามาส ปัจจุสานนท์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูร์เมต์ มาร์เก็ต สาขา ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์บางกะปิ.ค้นคว้าอิสระหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ธีรนัย เชาว์ปรีชา. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหิดล*
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพ่องจังหวัดนครศรีธรรมราช.ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ภูริลาภ งามสิมะ. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า.ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2562). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต. บทความวิชาการ ค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- สำนักบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2567). *ข้อมูลจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.ku.ac.th>.*
- สยามรัฐ. (2566). *ต้อนรับเปิดเทอมใหม่ 2566 ม.เกษตรฯ เสริมทัพระบบขนส่งสาธารณะพลังงานไฟฟ้า มุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2567. จาก <https://siamrath.co.th/n/443357>*
- สามสิบห้านตรกร. (2565). *รถมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้ายานพาหนะแห่งอนาคต. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.35yontrakan.com/posts/electric-motorcycle-futuristic-vehicle>*
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brother.
- Parasuraman, A., & et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Yamane. Taro. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed)*. New York: Harper & Row Publisher.