

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

จากผลการศึกษาการยกระดับคุณภาพรถ ปอ. 12 ความพึงพอใจโดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ดี หมายความว่า ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการรถ ปอ. 12 เช่น จำนวนการรับผู้โดยสาร, อัตราค่าโดยสาร, จำนวนรถที่ให้บริการ ที่มีไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ อาจจะมีผลต่อการใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ของผู้ให้บริการด้วย ส่วนความบันเทิงภายในรถ เช่น การรับชมรายการโทรทัศน์ และ การรับฟังวิทยุ คงต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18 – 25 ปี ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในช่วงของวัยรุ่นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากการบริการนั้นคือการเข้าถึงลูกค้าที่จะต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ การติดต่อสื่อสารโดยภาษาที่เข้าใจง่าย ความสามารถหรือความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการ ความมีน้ำใจหรือมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือองค์กรและพนักงานต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจการให้บริการ ความไว้วางใจคือการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอกับลูกค้า การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจในตัวลูกค้า

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากข้อมูล มีสิ่งที่ยังต้องปรับปรุง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น คือ ด้านความสะดวกสบาย อุณหภูมิภายในรถร้อนเกินไป ควรมียช่องทางเดินและที่นั่งกว้างมากขึ้น และที่นั่งไม่ชิดกันจนเกินไป , ในด้านความบันเทิง เนื่องจากในรถไม่มีโทรทัศน์ ส่วนวิทยุมีบ้างในบางคัน , ในด้านความปลอดภัย มีการบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวน ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรไม่สม่ำเสมอ , ในด้านการบริการ คือ รถเข้า – ออกไม่ตรงเวลา และมีรถให้บริการไม่เพียงพอในวันศุกร์ และวันอาทิตย์ ส่วนทางด้านมารยาทของพนักงานเก็บค่าโดยสารควรปรับปรุง , ส่วนด้านคุณภาพของรถ ควรให้รถมีสภาพที่ใหม่กว่านี้ และ มีขนาดใหญ่กว่าเดิม

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เห็นสมควรปรับปรุง คือ ในด้านความสะดวกสบาย ควรทำให้อุณหภูมิภายในรถมีความเย็นมากยิ่งขึ้น ส่วนช่องทางเดินและที่นั่งจะปรับปรุงให้กว้างกว่าเดิมจะต้องเพิ่มขนาดของรถ ในด้านความบันเทิง ควรปรับปรุงให้มีโทรทัศน์และวิทยุเพื่อให้ผู้โดยสารไม่รู้สึกเบื่อเมื่ออยู่ในระหว่างการเดินทาง ในด้านความปลอดภัย ในการใช้ความเร็วของรถไม่ควรขับช้าหรือเร็วจนเกินไป ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอ และไม่ควรรบรรทุกผู้โดยสารจำนวนมากเกินไป และการบริการที่เห็นสมควรได้รับการปรับปรุงคือการตรงต่อเวลาของการเดินรถเข้า – ออก

ข้อเสนอแนะด้านการบริการที่เห็นสมควรให้เพิ่มเติมคือ เพิ่มจำนวนรอบ(ความถี่) ในการให้บริการของรถ ปอ.12 ในช่วงวันเวลาที่เร่งด่วน เช่น วันศุกร์ และ วันอาทิตย์ เนื่องจากเป็นวันที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเพราะวันศุกร์เป็นวันที่นิสิตใช้บริการรถ ปอ.12 เพื่อในการกลับภูมิลำเนา และ ในวันอาทิตย์ก็ต้องเดินทางกลับมหาวิทยาลัย

ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการทางด้านความสะดวกสบายของรถ ปอ.12 มารยาทการให้บริการของพนักงาน เช่นพนักงานเก็บค่าโดยสารควรพูดจาให้สุภาพรู้สึกรับเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ คุณภาพของรถควรเปลี่ยนรถใหม่ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม