

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ความถี่ของการรับบริการและระยะทางที่เดินทาง จำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post HOC) โดยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปผลได้ดังนี้

1. จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.55 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.42 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 28.63 ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 77.02 และระยะทางที่ใช้บริการรถของคณะพยาบาลส่วนใหญ่ระยะทางที่เดินทางไม่เกิน 50 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 66.94 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยด้าน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกายของพนักงานขับรถ สะอาดเรียบร้อยมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีความพร้อมที่จะให้บริการและมีการสื่อสารชัดเจนว่ารถคันไหนไปยังจุดหมายใดตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัยและพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนดตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองผู้รับบริการภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป - กลับตามที่กำหนดมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สามารถจัดรถได้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์และมีการแจ้งผลการขอใช้รถให้ผู้ขอรับบริการทราบทันทีตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่งมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ และพนักงานขับรถด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

2.5 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถอยู่เสมอมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพนักงานขับรถให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสารก่อนออกเดินทางตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ความถี่ของ การรับบริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ และระยะทาง ที่เดินทางที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถ นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้วย การที่พนักงานขับรถ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สภาพของรถมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ จำนวนรถยนต์เพียงพอสำหรับการให้บริการ พนักงานขับรถมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้รับบริการ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา ธารามาศ (2550) ที่ได้ ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ รถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจผู้ใช้บริการเห็นว่าการแต่งกายของพนักงานขับรถ สะอาด เรียบร้อย พนักงานขับรถ มีความพร้อมที่จะให้บริการและมีการสื่อสารชัดเจนว่ารถคันไหนไปยังจุดหมายใด ซึ่งสอดคล้อง กับผลงานวิจัย วาสนา ธารามาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการรถประจำ ทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับ ค่อนข้างมาก

1.2 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่าคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจผู้ใช้บริการเห็นว่า มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลาและมีการออกตรงเวลา พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย และพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย วาสนา ชารามาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก

1.3 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจผู้ใช้บริการเห็นว่าพนักงานขับรถใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป - กลับตรงตามเวลาที่ผู้จัดรถสามารถจัดรถได้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์และมีการแจ้งผลการขอใช้รถให้ผู้ขอรับบริการทราบทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย วาสนา ชารามาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก

1.4 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจผู้ใช้บริการเห็นว่าพนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่งพนักงานมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ และพนักงานขับรถด้วยความสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา ชารามาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก

1.5 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพบว่าคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจผู้ให้บริการเห็นว่ามีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถ อยู่เสมอ พนักงานขับรถมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานขับรถให้ความสำคัญ กับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา ธารามาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ การให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็น ที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการ ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ได้รับการบริการที่มีคุณภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้วยการที่พนักงานขับรถ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย รถที่ให้บริการมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ โดยรับ - ส่งจำนวนรถยนต์เพียงพอสำหรับการ ให้บริการพนักงานขับรถมีธรรมาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้รับบริการ มีกิริยา/ มารยาท สุภาพเรียบร้อย ต่อผู้รับบริการ ขั้นตอนในการรับเอกสารขอใช้รถไม่ซับซ้อน ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้ มีความเหมาะสม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจ เชื่อมั่นต่องานบริการ งานยานพาหนะ ด้วยการมีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลา การกำหนดระยะเวลา ในการกลับที่หมายทางตรงเวลาพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด พนักงานขับรถมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานขับรถสามารถ ส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและความเต็มใจที่จะให้บริการงานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ที่มีความสามารถในการทำให้ผู้รับบริการยอมรับ เชื่อถือ และมีความมั่นใจในการให้บริการของ งานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยการที่พนักงานขับรถ มีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่งมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ ขับรถด้วยความสุภาพ สามารถขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวม

และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา คชสาร (2552) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปัจจัยทางด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการผู้ใช้บริการที่มีอายุต่าง ๆ กันมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่สูงต่ำไม่เท่ากัน ตัวอย่างเช่น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ การทำให้ผู้รับบริการยอมรับ เชื่อถือ และมีความมั่นใจในการให้บริการของงานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยการที่พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่งมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ ขับรถด้วยความสุภาพสามารถขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดไม่เท่ากัน ทำให้ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐกรินทร์ สถิตวราทร (2554) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีโอกาสได้ใช้บริการงานยานพาหนะไม่เท่ากัน เช่น นิสิตชั้นปีที่ 2 มีรายวิชาที่ต้องออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพพยาบาลตามโรงพยาบาลต่าง ๆ อาทิตย์ละ 3 วัน ทำให้ต้องใช้บริการยานพาหนะบ่อยครั้งกว่าบุคลากรที่เป็นสายสนับสนุน ซึ่งต้องอยู่ปฏิบัติงานในสำนักงานและจะใช้บริการด้านยานพาหนะก็ต่อเมื่อต้องเดินทางไปราชการเท่านั้น ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงมาส จันทรเครื่อง (2550) ซึ่งทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานะภาพทางต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เนื่องมาจากการแม้ว่าผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการต่างกันมีโอกาสได้ใช้บริการงานยานพาหนะไม่เท่ากัน เช่น นิสิตชั้นปีที่ 2 มีรายวิชาที่ต้องออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพพยาบาลตามโรงพยาบาลต่าง ๆ อาทิตย์ละ 3 วัน ทำให้ต้องใช้บริการยานพาหนะบ่อยครั้งกว่าบุคลากรที่เป็นสายสนับสนุน ซึ่งต้องอยู่ปฏิบัติงานในสำนักงานและจะใช้บริการด้านยานพาหนะก็ต่อเมื่อต้องเดินทางไปราชการเท่านั้น แต่เมื่อทุกครั้งที่ใช้บริการจากงานยานพาหนะต่างก็ได้รับความมั่นใจแก่ผู้บริการ การทำให้ผู้รับบริการยอมรับ เชื่อถือ และมีความมั่นใจในการให้บริการของงานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยการที่พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ - ส่งมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ ขับรถด้วยความสุภาพ สามารถขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดเท่าเทียมกัน จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา คชสาร (2552) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการที่มีระยะทางของการเดินทางที่ไม่เท่ากันเห็นว่าการสร้างความรู้สึกรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และความรับผิดชอบต่องานบริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถอยู่เสมอ พนักงานขับรถให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสาร ก่อนออกเดินทาง มีความใส่ใจต่อผู้รับบริการเสมอ เช่น ต้องการเข้าห้องน้ำในระหว่างการเดินทาง เป็นต้น ไม่เท่าเทียมกันเนื่องจากการเดินทางระยะทางไกล ๆ ผู้ให้บริการอาจไม่ได้สอบถามเกี่ยวกับความต้องการเข้าห้องน้ำของผู้ใช้บริการ เป็นต้น รวมถึงการเดินทางระยะทางไกล ๆ อาจจะทำให้เวลาของการเดินทางไม่ตรงเวลาบ้างเนื่องจากสภาพการจราจรแม้ว่าจะมีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลา การกำหนดระยะเวลาในการกลับที่หมายทางตรงเวลาพนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด พนักงานขับรถมีความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการพนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัยก็ตาม จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระยะทางที่เดินทางต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ควรพัฒนาระบบและกลไกในการให้บริการงานยานพาหนะที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เช่น มีการจัดทำระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

2. จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ควรมีการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความรู้สึกรับผิดชอบต่องานบริการงานยานพาหนะของพนักงานขับรถด้วยการกำหนดให้พนักงานขับรถ และผู้ให้บริการด้านยานพาหนะของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยานพาหนะเป็นประจำทุกปี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 คณะพยาบาลศาสตร์ควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะกระบวนการด้านการให้บริการทักษะด้านการดูแลรักษารถเบื้องต้นให้แก่พนักงานขับรถอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.2 คณะพยาบาลศาสตร์ควรมีการตรวจสอบภาพประจำปีให้แก่พนักงานขับรถทุกคน เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี

2. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 คณะพยาบาลศาสตร์จัดฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ดีแก่พนักงานขับรถ และบุคลากรด้านยานพาหนะทุกคนเป็นประจำทุกปี

2.2 คณะพยาบาลควรจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานขับรถเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ให้ทราบปัจจัยและความต้องการใช้บริการของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงานขับรถของคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีแก่พนักงาน อันจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของ คณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อนำไปพัฒนางานให้บริการด้านยานพาหนะของคณะพยาบาลศาสตร์ อย่างมีคุณภาพต่อไป