

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานนิพนธ์เล่มนี้ศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง โดยใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ จำนวน 100 ชุด และแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 สำหรับผู้ประกอบการ จำนวน 2 ชุด และสำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 30 ชุด โดยมีข้อสรุปดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 18-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้าน/ ลูกจ้างทำงานบ้าน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เดินทางไปยัง ต.บ่อวิน และจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นเขตอุตสาหกรรม เลือกใช้รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 โดยเดินทางเฉลี่ย 1 ครั้ง/ เดือน และ 1 ครั้ง/ 6 เดือน เดินทางในวันศุกร์ - เสาร์ - อาทิตย์ ในช่วงเวลา 09.00 - 13.00 น. เดินทางคนเดียว และมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงาน/ ติดต่อธุรกิจ

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อรถปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยของรถปรับอากาศชั้น 1 มีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยของรถปรับอากาศชั้น 2 ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยได้ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในรายชื่อสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี และรายข้อสามารถรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้

3.2 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในรายชื้อผ้าห่มบนรถโดยสารสะอาดและไม่เก่าจนเกินไป และรายชื้ออุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม

3.3 ด้านบุคลากร ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ในรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในรายชื้อการบริการของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย และเป็นมิตร และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม

4. ความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด
เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ซึ่งหมายถึงรายชื้อที่ผู้ให้บริการมีความต้องการสูงมีดังนี้

- มีการจัดที่นั่งตามหมายเลขบนรถให้กับผู้โดยสาร
- มีความหลากหลายของช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร
- มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารจากการสะสมตั๋วโดยสาร

ในส่วนของความต้องการให้มีการจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า เพราะผู้บริการมั่นใจได้ว่ามีที่นั่ง

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้บริษัทพัฒนาหรือมีบริการเพิ่มเติม ได้แก่ ควรปรับปรุงพนักงานให้พูดจาสุภาพ ควรจัดรถโดยสารให้เพียงพอกับผู้โดยสารในช่วงเทศกาล ควรปรับปรุงเรื่องการรักษาเวลาให้ถึงจุดหมายตามที่แจ้งไว้ และควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดภายในรถ

6. เหตุผลและการเลือกใช้ประเภทรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิศกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะมีความสะดวกสบาย เนื่องจากมีน้ำ และอาหารว่างแจก อีกทั้งยังมีห้องน้ำภายในรถ รองลงมา คือ เลือกรถคันที่ออกเร็วที่สุด เพราะบริการไม่แตกต่างกัน และเลือกรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพราะมีห้องน้ำ

7. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการ	สรุป
เพศ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
อายุ	<u>รถปรับอากาศชั้น 1</u> - ด้านบุคลากรแตกต่างกัน <u>รถปรับอากาศชั้น 2</u> - ด้านบุคลากรแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1
อาชีพ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
รายได้	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1
ภูมิลำเนา	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

จากตารางที่ 5-1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 แตกต่างกันในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง

ตารางที่ 5-2 ความคิดเห็นโดยรวมในแต่ละด้านของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น	
	ผู้ประกอบการ	ผู้ให้บริการ
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	มากที่สุด	-
ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ	ปานกลาง	มาก
ด้านคุณภาพการบริการ	มาก	มาก
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มาก	ปานกลาง

ตารางที่ 5-2 (ต่อ)

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการใน แต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น	
	ผู้ประกอบการ	ผู้ใช้บริการ
ด้านบุคลากร	มาก	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	มาก

จากตารางที่ 5-2 ผู้ประกอบการเห็นด้วยที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งก็คือ การประชาสัมพันธ์ ติดป้ายโฆษณาเส้นทางเดินรถ ตารางการเดินรถ และข้อมูลต่างๆตามแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักและหากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยที่จะใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งก็คือ แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่างๆ และให้ส่วนลดจากการสะสมตัวโดยสาร

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้าน/ ลูกจ้างทำงานบ้าน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรยสภ์ ปานกลาง (2548) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท

2. ผลการศึกษากิจกรรมของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางไปยังบ่อวิน เลือกใช้

รถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เดินทางเฉลี่ย 1 ครั้ง/ เดือน และ 1 ครั้ง/ 6 เดือน เดินทางใน วันศุกร์ - เสาร์ - อาทิตย์ ใช้บริการในช่วงเวลา 09.00 - 13.00 น. เดินทางคนเดียว และมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำธุระส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณญา แก้วศรี (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์ - กรุงเทพ ในจังหวัดสุราษฎร์ ธานี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และไม่มีบุคคลร่วมเดินทาง

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกร

เสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้าน การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกุล พรหมชาติ (2552) ที่ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

4. ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกร

เสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง พบว่า ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดที่นั่งตามหมายเลขให้กับผู้โดยสารถือได้ เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการว่าตนเองมีที่นั่งอย่างแน่นอน

5. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นและความ

ต้องการต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยชัช จิต รุจิวัฒน์ (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและรายได้ ต่างกัน มีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน เส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด ในเส้นทางอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกเส้นทางของบริษัท
2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศในเส้นทาง นครราชสีมา - ระยอง ของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ เช่น บริษัท 407 พัฒนา จำกัด บริษัท รถรุ่งเรือง มุกดาหาร จำกัด และบริษัทนครชัยขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา - ระยองต่อไป