

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ความพึงพอใจโดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีและหมายความว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า เช่น จำนวนรถที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้รถไฟฟ้าต้องรับคนมากขึ้นทำให้มีการยืนและนั่งเบียดกันซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้บริการ , ความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้า พบว่า รถบางคันขับเร็ว ออกรถก่อนที่ผู้โดยสารกำลังจะขึ้นหรือลงหมด คนขึ้นเยอะในเวลาเร่งด่วนทำให้เกิดการยืนหรือโหนตามประตูรถ จอรถไม่ตรงป้าย , ระยะเวลาในการรอคอยรถไฟฟ้าบางคันมาช้ามากกว่าจะได้ใช้บริการ , มารยาทของพนักงานขับรถ , ความสะอาดของรถอาจจะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไป ของผู้ใช้บริการ คงต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่ถ้าเห็นว่ารถไฟฟ้าไม่สะดวกสบายแล้วจะใช้รถส่วนตัวในการเดินทางแทน ทำให้เกิดปัญหาจราจร ปัญหามลพิษทางด้านต่างๆ และปัญหาการปล่อยก๊าซ “เรือนกระจก” จึงเป็นสาเหตุทำให้เกิดภาวะโลกร้อน ซึ่งถ้าเราสร้างแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ก็จะทำให้มีผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น และคนที่ใช้บริการอยู่แล้วก็จะยังใช้บริการรถไฟฟ้าต่อไป

สิ่งที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าคาดหวังจากการใช้บริการนั้น คือ การที่พนักงานขับรถไฟฟ้ามีมารยาทที่ดี , เวลาในการรอคอยรถไฟฟ้าที่เร็วขึ้น , ความสะอาดภายในรถไฟฟ้าและ ตัวรถมีความแข็งแรงเหมาะที่จะใช้งาน , และที่สำคัญการให้บริการของรถไฟฟ้าควรจะมี ความ

เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่อยากให้มีมากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากข้อมูล มีสิ่งที่ยังต้องปรับปรุง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น คือ ด้านมารยาทในการขับขี่และความเหมาะสมของพนักงานขับรถไฟฟ้า พนักงานควรจะมีมารยาทที่ดีขับรถด้วยความระมัดระวัง ในด้านความปลอดภัย ควรที่จะจอดรถเมื่อผู้ใช้บริการขึ้น – ลง รถ เรียบร้อยแล้วไม่ควรที่จะขับเร็วเกินไป , ด้านระยะเวลาและความเหมาะสมของการให้บริการรถไฟฟ้าควรที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีเวลาที่จะรอคอยรถไฟฟ้าที่เร็วขึ้นมีรถไฟฟ้าคอยให้บริการที่เพียงพอในช่วงเวลาที่เร่งด่วน ในด้านความสะอาดควรที่จะรักษาความสะอาดโดยไม่ทิ้งขยะไว้บนรถ ควรทำให้อากาศระบายเข้าออกภายในตัวรถให้มากขึ้นโดยการเปิดกระจกจะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกอึดอัดหรือร้อนจนเกินไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เห็นสมควรปรับปรุง คือ ด้านมารยาทในการขับขี่ และ ความเหมาะสมของพนักงานขับรถไฟฟ้า พนักงานขับรถควรมีมารยาทที่ดี ขับรถโดยใช้ความเร็วที่เหมาะสม เวลาจอดรับส่งผู้ที่ใช้บริการควรจอดรถให้ตรงป้ายหรือสถานที่ที่ผู้ใช้บริการจะลง และเวลาจอดรถหรือออกรถควรที่จะให้ผู้ใช้บริการขึ้น – ลงให้เรียบร้อยก่อนเสมอ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ในด้านระยะเวลาและความเหมาะสมของการให้บริการรถไฟฟ้า ควรลดเวลาในการรอคอยรถไฟฟ้า มีรถไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อลดจำนวนผู้ใช้บริการที่จะบรรทุกต่อเที่ยวให้มีจำนวนที่เหมาะสม ในด้านความสะอาด ควรที่จะรักษาความสะอาดภายในตัวรถและควรมีการระบายอากาศที่ดี

ข้อเสนอแนะด้านการบริการที่สมควรให้เพิ่มเติมคือเพิ่มจำนวนรอบ(ความถี่) ในการให้บริการของรถไฟฟ้า ในช่วงวันเวลาที่เร่งด่วน ช่วงเปลี่ยนคาบเรียน เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่

ผู้ใช้บริการมาก ไม่จำเป็นที่จะต้องหารถมาเพิ่มเพียงแต่นำรถที่มีอยู่แล้วมาเพิ่มจำนวนรอบให้มีมากขึ้น ควรมีรถที่วิ่งเข้าไปใน คณะพยาบาลศาสตร์, คณะสหเวชศาสตร์, และคณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องเดินเข้าไปเอง

ควรมีการปรับปรุงและตรวจเช็ค สภาพและประสิทธิภาพของตัวรถ และระบบต่างๆภายในตัวรถให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ควรมีการเสียดสีระหว่างการให้บริการและไม่ควรมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เพราะจะทำให้บุคคลอื่นมองการให้บริการของรถไฟฟ้า ที่ไม่ดี

