

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัท ขนส่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test LSD ไคสแควร์ χ^2 และการหาความสัมพันธ์ Correlation สรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัท ขนส่ง จำกัด นำเสนอเป็น 9 ส่วน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีอายุระหว่าง 30 - 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีรายได้ต่อเดือน 13,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.5

2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ผลการวิจัยพบว่าจุดประสงค์ของการใช้บริการเพื่อกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 44.8 ผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่เป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ผู้ใช้บริการใช้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.0 และประเภทของรถที่เลือก คือ รถปรับอากาศ ป. 1 คิดเป็นร้อยละ 43.7

3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ในด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กรเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

5.1 เพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.2 อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.4 อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน ในด้านการวางแผนการให้บริการ

5.5 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

5.6 สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

6.1 เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2 อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.4 อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด

6.5 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6.6 สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

7.1 จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์

7.2 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

7.3 ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านผู้ให้บริการ

7.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่

7.5 ประเภทของรถที่เลือกแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ

8.1 เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สถานีขนส่งหมอชิต

8.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจุดประสงค์ที่ใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทรถที่เลือก

8.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจุดประสงค์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทรถที่เลือก

8.4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจุดประสงค์ที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทรถที่เลือก

8.5 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจุดประสงค์ที่ใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง และประเภทรถที่เลือก

8.6 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจุดประสงค์ที่ใช้บริการ และประเภทรถที่เลือก

9. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต

9.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดองค์กรเพื่อการบริหาร และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำ และด้านการวางแผนการให้บริการ อยู่ในระดับต่ำมาก

9.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กรเพื่อการบริหาร และด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการวางแผนการให้บริการ และด้านควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำมาก

9.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ และด้านควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับต่ำ

9.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ และด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ อยู่ในระดับต่ำ

9.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับต่ำทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัท ขนส่ง จำกัด

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต พบว่าจุดประสงค์หลักของการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เพื่อกลับภูมิลำเนา หรือเยี่ยมญาติ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดแต่ได้อพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้บริการมีความถี่อยู่ที่ช่วง 1 - 2 ครั้งต่อเดือน เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานจึงไม่สามารถเดินทางได้บ่อยครั้งโดยช่วงเวลาที่มักใช้บริการคือ ตั้งแต่เวลา 16.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาเลิกงาน การเดินทางตั้งแต่ 16.00 น.จึงไม่กระทบกระเทือนเวลาทำงานของผู้ใช้บริการ ด้านผู้ร่วมเดินทางคือ เพื่อน เนื่องจากอยู่ในวัยทำงานเช่นเดียวกันและมีอายุใกล้เคียงกัน ส่วนประเภทรถที่โดยสารเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ คือ รถยนต์โดยสารปรับอากาศ ชั้น 1 (ป.1) เนื่องจากค่าบริการรถยนต์โดยสารประเภทดังกล่าว อยู่ในระดับที่ผู้โดยสารพึงพอใจเมื่อเทียบกับรายได้ที่ระดับไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นระดับรายได้ส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการ พบว่าผู้โดยสารมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตโดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าควรได้รับการบริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของมุลลินส์ (1985 : 200) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล 2) แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ และ 3) เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น ๆ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากรถโดยสารมีสภาพที่ดี ป้ายข้างรถโดยสารชัดเจน พนักงานให้บริการผู้โดยสารเท่าเทียมกัน พนักงานเพียงพอกับการให้บริการ มีการจองตั๋วล่วงหน้า หรือจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร ห้องสุขาสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเลท (Millet. 1954 : 257) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะราคาค่าบริการต่าง ๆ ค่อนข้างสูง และไม่มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการแตกต่างกัน ในเรื่องราคา ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม และค่าโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคารณี จงเจดศักดิ์ และ สุวรรณ อีภิกษา (2544 : บทคัดย่อ) ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีระเดช ธีรมงคล (2521 : บทคัดย่อ)

6. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้สถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรม การใช้บริการ ประกอบด้วย จุดประสงค์การใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทของรถที่เลือก เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมการใช้ บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ แตกต่างกันไป พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้ บริการ และประเภทรถที่เลือก แตกต่างกันไป มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์การใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง และช่วงเวลาที่ใช้ บริการ แตกต่างกันไป

6.1 ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์การใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันไป ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ใช้บริการติดต่อ ธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ให้บริการกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ให้บริการไปศึกษาเล่าเรียนมีระดับความพึงพอใจมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ให้บริการกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ เพราะการติดต่อธุรกิจและการไป ศึกษาเล่าเรียนเป็นการกระทำตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่วนการเดินทางกลับภูมิลำเนา / เยี่ยม ญาติ เป็นการกระทำเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม

6.2 ผู้ใช้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานีขนส่งหมอชิต ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันไป ผู้ใช้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัว / ญาติ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้เดินทางคนเดียว ส่วนผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อนมีระดับความพึงพอใจ มากกว่าผู้เดินทางคนเดียว เพราะการเดินทางหากมีผู้ร่วมเดินทางจะทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจมากกว่าเดินทางคนเดียว

6.3 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้ บริการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ แตกต่างกันไป โดยผู้ใช้บริการช่วงเวลาตั้งแต่ 05.00 - 15.00 น. มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป ทุกด้าน เพราะช่วงเวลา 05.00 - 15.00 น. มีความพร้อมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่มากกว่า เนื่องจากอยู่ในช่วงเวลาของการประกอบธุรกิจ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต พบว่า

7.1 เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

7.2 อายุมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ให้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทของรถที่เลือก

7.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ และประเภทรถที่เลือก

7.4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ให้บริการ ความถี่ที่ให้บริการ และประเภทรถที่เลือก

7.5 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ให้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง และประเภทรถที่เลือก

7.6 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ให้บริการ และประเภทรถที่เลือก

8. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการ อยู่ในระดับต่ำมาก เนื่องจากการวางแผนการให้บริการไม่ดีพอ

ดังนั้นหากผู้ให้บริการ มีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดี นำเสนอการให้บริการและมีกระบวนการที่ดี ย่อมจะส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น โดยแนวทางการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการเพิ่มสูงขึ้น ได้ คือการอาศัยกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้าง การนำเสนอการให้บริการและการมีกระบวนการ ซึ่งการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่อาศัยกลยุทธ์การตลาดดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น องค์การจำเป็นต้องนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างและมีความโดดเด่นอย่างเด่นชัดในความรู้สึของผู้ใช้บริการ ทั้งทางด้านการรักษาคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคมักจะพยายามวางเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ ทั้งในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา โดยเฉพาะราคาและช่องทางการจัดจำหน่ายต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะเพศหญิง ทั้งในแง่ความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการมาใช้บริการอย่างสะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้บุคลากร ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการเท่าเทียมกัน เต็มใจช่วยเหลือและบริการ รวมทั้งยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดี นอกจากนี้เครื่องมืออุปกรณ์ต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ให้บริการที่รวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค อีกทั้งจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการและลักษณะผู้ใช้บริการ ทั้งความสะดวก ความปลอดภัย ความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้สูงขึ้นอีก โดยได้พิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการแยกเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความสะอาดภายในรถโดยสารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากการศึกษาทราบว่าภายในรถโดยสารส่วนมากไม่ค่อยสะอาด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้น จึงควรปรับปรุง คุณแลความสะอาดให้มากยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลความสะอาดภายในรถโดยเฉพาะ หรือจ้างบริษัทรับจ้างทำความสะอาดดูแลรับผิดชอบ และจัดให้มีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงเรื่องพนักงานเต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นการตำหนิจากผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าควรจัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง และมีการประเมินติดตามผลการปฏิบัติงานทุกเดือนเพื่อคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือน

3. ด้านราคา พบว่า ราคารับฝากสัมภาระมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ควรมีการทบทวนอัตราค่ารับฝากสัมภาระ โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และยุติธรรมทั้งผู้ฝากและผู้รับฝาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ป้ายบอกช่องจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ควรจะมีการดูแลรักษาความสะอาด และสำรวจความชำรุดอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้มีความสะอาดและชัดเจนอยู่เสมอ

5. ด้านสถานที่ พบว่า ในด้านนี้สถานที่จอดรถมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งบอกได้ว่าผู้ใช้บริการยังคงไม่ได้รับความสะดวกเพียงพออย่างที่ต้องการ ดังนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลจัดระบบและความสะอาดของสถานที่จอดรถ รวมทั้งขยายพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อสถานีขนส่งหมอชิตเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการขยายผลการศึกษเพิ่มเติมในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการระหว่างสถานีที่ให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบการให้บริการสถานีขององค์การที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในแนวทางของพฤติกรรมและการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้นจึงควรนำ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเชิงขยายผลทางด้านความต้องการ ทักษะคติ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงระดับ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงและสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดระดับความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้นจากการจัดรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและปัจจัยในการเกิดความพึงพอใจได้ต่อไป

3. ในการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเพียงขอบเขตของพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นในภูมิภาคต่างๆ และปริมาณผล ทั้งนี้เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของแต่ละพื้นที่ที่ให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการให้บริการ สถานีขนส่งในแต่ละพื้นที่ที่ได้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าถึง (Niche market) เพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งเกิดความประทับใจ (Customer satisfaction) โดยรวมทั้งตลาด (Mass marketing)