

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม Factors affecting satisfaction of users : A case study Budhamonrhon truck terminal Nakhonpathoml Province.

สุริยะ ปั่นทอง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑลของกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า และกลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า 2) เพื่อแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการให้บริการด้านต่างๆ ของสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล และ 3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยขั้นต่อไป โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 18 ราย และกลุ่มของพนักงานของผู้ประกอบการ จำนวน 90 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีอายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.70 และมีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นค่าร้อยละ 55.3 ด้านความคาดหวัง กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ก่อนเข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล มีความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการในด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด และมีความพึงพอใจหลังเข้าใช้บริการ ในด้านบุคลากรมากที่สุด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

¹ คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is Factors Affecting Satisfaction of Users : A case study

Budhamonrhon Truck Terminal Nakhonpathom Province. has the objectives as 1) To study expectation level of before and after using service and at Budhamonrhon Truck Terminal station of truck operator group and their officer 2) Guidelines the efficiency improvement in several services at Budhamonrhon Truck Terminal and 3) This research is information for next step. The sampling group was separated by two groups first is 18 Truck Operators group used these services and 90 Officers of Operator group in term of data collection used the questionnaires about expectation and satisfaction in each part so two these sampling groups were analyzed by Means and Standard Deviation.

Research result found that the most sampling group used services were male over female as 50.30 percent, age range 31-40 years 30 percent, education level at undergraduate 30, single status 50.70 percent, revenue range less than 10,000 Baht 55 percent and expectation part of Truck Operators sampling group before using services at Budhamonrhon was highest also satisfaction after using service was highest as well.

Keywords: satisfaction of users, Budhamonrhon truck terminal, Nakhonpathom Province.

บทนำ

สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล เกิดขึ้นจากการขนส่งทางบก ได้มีแนวความคิดในการจัดตั้งสถานีขนส่งสินค้าสาธารณะเพื่อจัดระเบียบด้วยรถบรรทุก ตั้งแต่ปี พ.ศ.2512 โดยรัฐบาลในสมัยนั้นได้มอบหมายให้องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) ในปี พ.ศ.2522 รัฐบาลญี่ปุ่นโดย Japna International Cooperation Agency (JICA) ได้ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาความเป็นไปได้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากรุงเทพมหานครมีความเหมาะสมที่จะสถานีขนส่งสินค้าสาธารณะในปี พ.ศ. 2524 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้ภาคเอกชนเป็นผู้ลงทุน จัดตั้งและดำเนินการสถานีขนส่งสินค้า กรมการขนส่งทางบกได้ออกประกาศเชิญชวนเอกชน รวมทั้งสิ้น 11 ครั้ง จึงได้ผู้สนใจลงทุน 2 แห่ง คือด้านทิศเหนือของกรุงเทพ

มหานครในเขตอำเภอรังสิต จังหวัดปทุมธานี และด้านทิศตะวันตกริมถนนบางนาตราด แต่ในที่สุดก็ต้องยกเลิกสัญญาเนื่องจากเอกชนทั้ง 2 รายประสบปัญหาในการการลงทุน (สำนักงานนโยบายและแผนกรมการขนส่งทางบก, 2530)

ต่อในปี พ.ศ.2533 กระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้ ร.ส.พ ดำเนินการจัดหาที่ดินและร่วมลงทุนกับภาคเอกชน แต่ไม่สามารถหาผู้ร่วมลงทุนได้ ปี พ.ศ.2535 คณะรัฐมนตรี จึงได้มีมติให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการประกาศเชิญชวนให้เอกชนร่วมลงทุนอีกครั้ง กรมการขนส่งทางบกได้ออกประกาศเชิญชวนและมีผู้สนใจลงทุนจัดตั้งสถานีฯ จำนวน 3 ราย แต่ทั้ง 3 รายมีข้อเสนอเงื่อนไขหลายประการที่ทางราชการไม่สามารถดำเนินการได้ จึงได้ยกเลิกไป ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2536 ให้กรมการขนส่งทางบก ดำเนินโครงการก่อสร้างสถานี

ขนส่งสินค้าขานเมืองกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้งบประมาณแผ่นดิน กรมการขนส่งทางบกจึงได้ทำการเวนคืนที่ดิน ในเขตกรุงเทพ-มหานครและปริมณฑล เพื่อก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้า จำนวน 3 แห่ง คือ

1. ด้านก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล รวมเป็นเงินประมาณค่าเวนคืนที่ดิน ทั้งสิ้น 161,2674,148 บาท

2. ทิศเหนือ ในท้องที่ตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เวนคืนที่ดินเนื้อที่ 225 ไร่ 1 งาน 25 ตารางวา ริมถนนวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 37) ประมาณกิโลเมตรที่ 13+500 โดยใช้เงินประมาณค่าเวนคืน 152,198,778 บาท เพื่อก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าคลองหลวง

3. ด้านทิศตะวันออก ในท้องที่แขวงคลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เวนคืนที่ดินเนื้อที่ 225 ไร่ 2 งาน 31 ตารางวา ริมถนนกรุงเทพ-ชลบุรี สายใหม่ ประมาณกิโลเมตรที่ 12+800 โดยใช้เงินงบประมาณเป็นค่าเวนคืนจำนวน 959,903,295 บาท เพื่อก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้าร่มเกล้า

4. ด้านทิศตะวันตก ในท้องที่ตำบลบางเตย อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม เวนคืนที่ดินเนื้อที่ 207 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา ริมถนนบรมราชชนนี (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 338) ประมาณกิโลเมตรที่ 22+400 โดยใช้เงินงบประมาณเป็นค่าเวนคืนจำนวน 500,572,075 บาท เพื่อการศึกษาผลกระทบต่องสิ่งแวดล้อมและการสำรวจออกแบบก่อสร้างกรมการขนส่งทางบกได้ว่าจ้างบริษัท ฟรี ดีเวลลอปเม้นท์ คอนซัลแตนท์ จำกัด และบริษัททีทีไค คอนซัลแตนท์ จำกัด ให้ทำการศึกษารายละเอียดของโครงการสถานีขนส่งสินค้า โดยใช้เงินงบประมาณจำนวน 2,730,000 บาท บริษัท เอพซิลอน จำกัด ให้ทำการสำรวจและออกแบบเพื่อก่อสร้างสถานีขนส่งสินค้า ทั้ง 3 แห่ง โดยใช้ผลการศึกษารายละเอียดของโครงการ

มาใช้ในการออกแบบก่อสร้างสถานีฯ ด้วยโดยใช้เงินงบประมาณจำนวน 9,500,000 บาท (สำนักงานนโยบายและแผน กรมการขนส่งทางบก, 2530) โดยภาครัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ เช่น

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้รถบรรทุกขนาดใหญ่ขนส่งสินค้าระหว่างเมืองโดยที่ผู้ประกอบการขนส่ง สามารถใช้รถบรรทุกหมุนเวียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อรถเข้ามาใช้สถานีฯ จึงไม่จำเป็นต้องจอดรถบรรทุกรอเวลาอนุญาตเข้าเมือง ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่ง จึงสามารถใช้รถบรรทุกขนาดใหญ่ขนส่งสินค้าได้จำนวนที่เยอะมากขึ้นในระยะเวลาที่เท่ากัน ทำให้เกิดประโยชน์ในทางธุรกิจและเกิดความคุ้มค่าในการใช้รถบรรทุก

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งถ่ายสินค้า เนื่องจากได้ออกแบบก่อสร้างอาคารขนถ่ายสินค้าให้มีความเหมาะสมกับการขนถ่ายสินค้าระหว่างรถบรรทุกขนาดใหญ่กับรถบรรทุกขนาดเล็ก ทำให้การขนถ่ายสินค้าเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาจราจร ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ ปัญหาสังคม เป็นต้น โดยรัฐบาลได้เห็นว่า สถานีขนส่งสินค้าเป็นกลไกสำคัญในการจัดระเบียบการขนส่งสินค้าและการพัฒนาการขนส่งทางถนน เนื่องจากใช้เป็นจุดรวบรวมและกระจายสินค้าผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนยังมีส่วนช่วยในการส่งเสริมธุรกิจการขนส่งสินค้า และการขนถ่ายสินค้าของภาคเอกชนเกิดความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และปลอดภัย ซึ่งเป็นผลดีอย่างมากต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย

สถานีขนส่งสินค้าแต่ละแห่งมีกิจกรรมหลัก คือ การขนส่งถ่ายสินค้าทั่วไป (ไม่มีสินค้าตู้คอนเทนเนอร์) ผ่าน Cross-Dock Platform โดยดำเนินการใช้ประโยชน์ด้านการขนส่งมากกว่าการเพิ่มมูลค่าสินค้า กิจกรรมรอง คือ การรับฝากสินค้า สำหรับกิจกรรม

อื่นๆ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการขนส่งสินค้า เช่น การดูแลพนักงานให้มีที่พักอย่างถูกสุขลักษณะและเพียงพอกับความต้องการ การบำรุงรักษาและทำความสะอาดรถยนต์ นอกจากนี้ ทางกรมการขนส่งทางบกอยู่ในระหว่างการจัดสร้างอาคารตรวจสภาพขึ้นไว้ภายในสถานีขนส่งสินค้าทั้ง 3 แห่ง เพื่อให้มีการบริการตรวจสภาพและต่อทะเบียนสำหรับผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

ดังนั้นหลังจากที่สถานีขนส่งพทุมณฑล ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการควรมีการศึกษาว่า ผู้ใช้บริการนั้นเกิดการคาดหวังอย่างไรก่อนเข้ามาใช้บริการ และเมื่อใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจอย่างไร มีความคิดเห็นอย่างไร สามารถตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

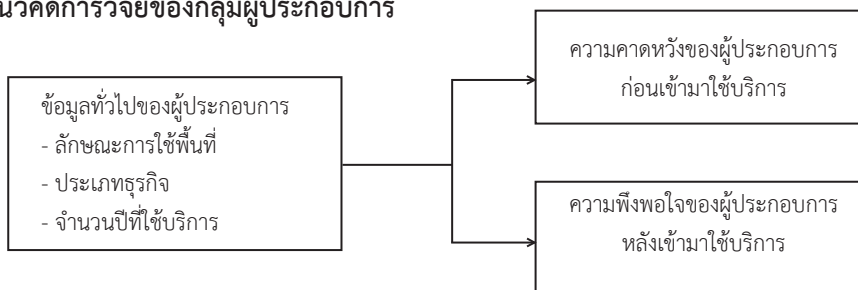
และวางแผนงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการ สถานีขนส่งสินค้าพทุมณฑลของกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าและกลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
2. เพื่อแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของสถานีขนส่งสินค้าพทุมณฑล
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยขั้นต่อไป

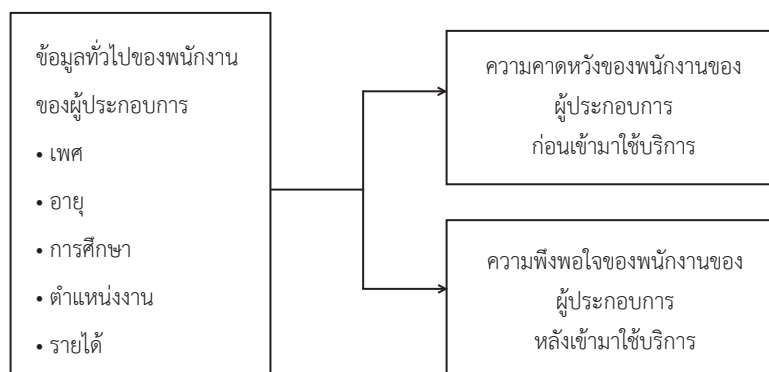
กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดการวิจัยของกลุ่มผู้ประกอบการ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยของกลุ่มผู้ประกอบการ

2. แนวคิดการวิจัยของกลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการ



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยของกลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยไปจัดทำนโยบายของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล
2. นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปศึกษาเพื่อปรับปรุงการบริหารงาน กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
3. เป็นแนวทางการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ที่จะทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของงานวิจัย

กลุ่มจำนวนประชากรที่ใช้ศึกษาข้อมูล คือ ผู้ใช้บริการภายในสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งกลุ่มจำนวนประชากรเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามขั้นตอน

รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นรูปแบบลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปแบบร้อยละ (Percentage) และผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑลนั้นมีการให้บริการอื่นๆ ภายในสถานีส่งสินค้า ด้วย อาทิ การต่อภาษีรถยนต์ การขอใบอนุญาตขับขี่ จึงทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก เช่น ผู้เข้ามาเพื่อส่งสินค้า ผู้ที่เข้ามาทำใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ ผู้ที่เข้ามาต่อภาษีรถยนต์ประเภทต่างๆ ซึ่งกลุ่มประชากรดังกล่าว เป็น

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นครั้งคราว จึงไม่มีความคาดหวังในการเข้ามาใช้บริการสถานีส่งสินค้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ที่เป็นผู้ใช้บริการประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มประชากรกลุ่มนี้มีความจำเป็นต้องใช้บริการสถานีส่งสินค้าในการประกอบธุรกิจ หรือประกอบอาชีพต่างๆ คือ

1. กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ได้แก่ เจ้าของกิจการขนส่งสินค้า ที่ใช้บริการสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวนรวม 30 ราย และได้สุ่มแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด (สถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล เดือนมกราคม 2558)

2. กลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล ได้แก่ พนักงานทุกระดับ อาทิ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก พนักงาน ทั้งหมดมีจำนวน 300 คน ซึ่งอยู่ในแผนกต่างๆ ของบริษัทขนส่งสินค้า เช่น แผนกบัญชี แผนกคลังสินค้า แผนกตรวจรับสินค้า แผนกธุรการ เนื่องจากไม่สามารถที่จะศึกษาประชากรได้ทั้งหมดจึงได้สุ่มแบบสอบถามจำนวน 169 ชุด (ตามตารางสำเร็จรูปของเครื่องซีและมอร์แกน)

การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถาม โดยตรงจากผู้ที่ใช้บริการสถานีส่งสินค้าพุทธมณฑล จึงเป็นการสัมภาษณ์และให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม การออกแบบสอบถาม แบ่งเป็นแบบสอบถามแต่ละชุดประกอบด้วยคำถาม 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 ชุดของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่

1.1 ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการ อาทิ ประเภทการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ประเภทของธุรกิจ เป็นต้น

โดยคำถามแบบเลือกตอบและเติมคำจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

1.2 ส่วนที่ 2 สอบถามระดับความคาดหวัง

ก่อนเข้าใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ นั้นผู้วิจัยได้แบ่งคำถามเป็น 2 ตอน คือ การสอบถามความคาดหวังของผู้ประกอบการ ก่อนเข้ารับบริการว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง และเมื่อผู้ประกอบการเข้าใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ผู้วิจัยได้แบ่งระดับของความคาดหวังออกเป็น 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ และมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

คาดหวังมากที่สุด	คะแนน	5
คาดหวังมาก	คะแนน	4
คาดหวังปานกลาง	คะแนน	3
คาดหวังน้อย	คะแนน	2
คาดหวังน้อยที่สุด	คะแนน	1

การวิเคราะห์ผลและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.2 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

เนื่องจากบางครั้งข้อมูลในแต่ละชุด มีจำนวนข้อมูลทั้งหมดแตกต่างกันมา

1.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\bar{x}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ประกอบการ และพนักงานของผู้ประกอบการ ก่อนเข้ารับบริการวิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยวิธีการแปลงตัวเลือกให้เป็นคะแนนมาตรฐาน 5 ระดับ ดังนี้

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) (ขึ้นอาร์มณ ภาระพฤติ, 2533, หน้า 84) คำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย } \bar{x} = \frac{\sum fx}{n - 1}$$

$\bar{x}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

X = ค่าข้อมูลแต่ละตัว

f = จำนวนความถี่ของข้อมูลแต่ละตัว

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สูตร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ขึ้นอาร์มณ ภาระพฤติ, 2533, หน้า 84) คำนวณ ดังนี้

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum f(x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

S.D = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\bar{x}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

X = ค่าข้อมูลแต่ละตัว

f = จำนวนความถี่ของข้อมูลแต่ละตัว

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละด้านจะนำมาเทียบเกณฑ์ และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลตาม

แนวคิดของ Best (1981, p. 182) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- ข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open form) โดยแบ่งพิจารณาออกเป็นด้าน

ผลการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในหัวเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีสินค้าพุทธมณฑล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ผู้ศึกษาวิจัย ได้แบ่งประชากรกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจำนวน 18 ราย และกลุ่มของ พนักงานของประกอบการขนส่งสินค้าจำนวน 90 ราย

ผลการวิจัย

กลุ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

ในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการขนส่งสินค้าที่เข้ามาใช้บริการ นั้น มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดระดับมากที่สุดในด้านต่างๆ ที่จะเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากคาดหวังว่า สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล จะมีความพร้อมในการให้บริการทั้งในด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งล้วนแต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการดำเนินการทางธุรกิจ โดยเหตุที่กลุ่มตัวอย่าง

มีความคาดหวังในด้านสภาพแวดล้อมน้อยกว่าคาดหวังในด้านบุคลากรและด้านอื่นๆ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคาดหวังปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสินค้าพุทธมณฑล นั้นควรมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางไว้คอยดูแลและให้บริการต่อผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร เรื่องของการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อาทิ การที่กระแสไฟฟ้าเกิดขัดข้อง รวมถึงการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า มีความพึงพอใจมากกว่าในด้านของบุคลากรที่มีความคาดหวังสูงสุด เนื่องจากการคมนาคมที่สะดวก ในการเดินทางเข้าใช้สถานีขนส่งสินค้า แม้ว่ากลุ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้านั้นมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ดี และสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขคือการให้มีเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งสินค้าไว้คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี

กลุ่มพนักงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด เนื่องจากต้องการให้มีระบบขนส่งมวลชน รถประจำทางเข้ามาให้บริการภายในสถานีขนส่งสินค้า หรือผ่านด้านหน้าสถานีฯ โดยในปัจจุบันนี้ยังไม่มีเส้นทางรถประจำทางของ ขสมก. วิ่งผ่านบริเวณหน้าสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ทำให้พนักงานของผู้ประกอบการขนส่งสินค้านั้นมีการเดินทางที่ไม่สะดวกเท่าที่ควร

อภิปรายผล

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาตุ บารุงพงศ์ (2542) เรื่องการ

เข้ามาใช้บริการของกลุ่มสินค้าที่ใช้การขนส่งผ่านสถานีขนส่งสินค้า ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรม และอัตราของการเดินทางขนส่งสินค้าในเขตเมืองด้วยรถบรรทุกที่มีค่าสูงกว่าการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก การควบคุมพื้นที่เข้าออกรถบรรทุกในแนวถนนวงแหวนรอบนอกทำให้มูลค่าของการขนส่งสินค้าลดลงหรือสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าได้ร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปัจจัยจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการควบคุมพื้นที่เข้าออกรถบรรทุกเป็นแนวทางหนึ่งสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าในเขตเมืองได้โดยสอดคล้องกับ พัทธนพิชัย (2544) พบว่า รูปแบบความร่วมมือประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งด้านการลดค่าใช้จ่ายประกอบธุรกิจการขนส่ง จากการลดระยะทางขนส่งให้แก่ผู้ประกอบการได้ รูปแบบการแบ่งพื้นที่การขนส่งลดค่าใช้จ่ายประกอบธุรกิจได้ร้อยละ 13.24 ขณะที่รูปแบบการบริหารกิจการร่วมกันสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 17.70 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในเบื้องต้นและมีความเห็นด้วยในหลักการของความร่วมมือประกอบการขนส่งสินค้า แต่ยังขาดความชัดเจนในด้านแนวทางการปฏิบัติสำหรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในภาคสังคม พบว่าหากนำรูปแบบความร่วมมือประกอบการขนส่งประยุกต์ใช้ร่วมกับการขนส่งสินค้าในเขตเมืองจะสามารถลดการแพร่กระจายของมลพิษ กลุ่มไนโตรเจนออกไซด์ (NOx) ได้ 470.35 ตันต่อปี และลดการนำเข้าเชื้อเพลิงได้ถึง 335.42 ล้านบาทต่อปี

ดังนั้น หากภาครัฐมีการส่งเสริมและให้ความรู้ตลอดจนวางแผนแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน เชื่อว่าผู้ประกอบการจะมีความสนใจที่จะประกอบการขนส่งรูปแบบดังกล่าว ซึ่งเท่ากับเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในเขตเมืองอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย ศิวตล ปาริชาติกานนท์ (2546) พบว่าผลของความร่วมมือในการประกอบการขนส่งสินค้านี้ระหว่างภูมิภาค โดยอาศัยแนวคิดความร่วมมือระหว่าง

ผู้ประกอบการร่วมกิจกรรมการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำการศึกษา จากกลุ่มผู้ประกอบการภายในสถานีขนส่งสินค้าสามแห่ง ได้แก่ สถานีขนส่งสินค้าคลองหลวง พุทธมณฑล รมเกล้า สำหรับการวิเคราะห์ได้ใช้วิธีกำหนดเชิงเส้นในการหาแบบการขนส่งที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดภายใต้แนวคิดความร่วมมือในการประกอบการขนส่งโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรกสินค้าในปัจจุบันกับรูปแบบความร่วมมือในการประกอบการขนส่งสินค้ากรณีสินค้าเพื่อรวบรวมก่อนทำการขนส่งในระยะเวลาหนึ่งวัน สองวัน และสามวัน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการบรรทุกแบบไม่เต็มคันมีจำนวนเที่ยวขนส่งต่อวันคิดเป็นร้อยละ 36 ของจำนวนเที่ยวทั้งหมดรูปแบบการขนส่งสินค้าภายใต้แนวคิดความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการกรณีสินค้าเพื่อรวบรวมก่อนการขนส่งเป็นเวลาหนึ่งวัน สามารถทำให้จำนวนเที่ยวและระยะทางในทางขนส่งของรถบรรทุกลดลง ส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมในการขนส่งลดลง ร้อยละ 32 กรณีสินค้าเพื่อรวบรวมก่อนทำการขนส่งเป็นเวลาสองวัน และสามวันจะทำให้ค่าใช้จ่ายการขนส่งลดลงไปได้ถึงร้อยละ 40 และ 44 ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการในการวิจัยและได้ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล และได้แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า และกลุ่มของพนักงานของผู้ประกอบการขนส่ง

ข้อเสนอแนะ

จากประเด็นปัญหาต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการภายในสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล มีความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินการบริหารงานสถานีขนส่งสินค้าในส่วนภูมิภาคต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการจัดประชุมผู้ประกอบการขนส่งที่ประกอบกิจการภายในสถานีขนส่งสินค้าอย่างน้อย 6 เดือน 1 ครั้ง เพื่อขอความร่วมมือและปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2. ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องของความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ทำให้ทราบถึงประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับหนึ่ง

3. ในการพิจารณาตามคำขอของผู้ประกอบการขนส่งในเรื่องต่างๆ บางครั้งหรือบางกรณีนั้น มีขั้นตอนมากเกินไปกว่าที่ทางราชการจะอนุญาตให้ผู้ประกอบการขนส่งดำเนินการได้อาจส่งผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ เช่น การขอเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ หรือการขอคล้ายๆ กันให้สามารถดำเนินการได้เลย

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งสินค้าและประชาชนทั่วไป ทราบถึงข้อมูลรายละเอียด หรือกิจกรรมต่างๆ ของสถานีขนส่งสินค้า เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรือ ทางเว็บไซต์

5. ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานที่สถานีขนส่งสินค้าได้มีโอกาส

เข้ารับการฝึกอบรม และ/หรือดูงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องกับสถานีขนส่งสินค้า

6. กรมการขนส่งทางบกควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในกิจการสถานีขนส่งสินค้าให้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล สำเร็จลุล่วงได้ เพราะได้รับการอนุเคราะห์จากบุคคลต่างๆ ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความคิดเห็น ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณคุณ บิดา มารดา ที่ให้ความช่วยเหลือ และเสียสละเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชากรชุมชนทำน้าสามเสน คอยให้กำลังใจตลอดเวลาในการทำงานวิจัยนี้ขาดตกบกพร่อง หรือมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย และข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรชัย ไกรสรกิตติกุล.(2546). **การศึกษากระบวนการจราจรและที่จอดรถบรรทุกทุกสำหรับการขนถ่ายสินค้าภายในบริเวณ สถานีขนส่งสินค้าพุทธ มณฑลกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชื่นอารมณั ภาระพฤติ. (2533). **วิธีวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการตลาด,คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ธาดุด บำรุงพงศ์. (2544).**การขนส่งสินค้าในเมือง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พัชนพ ต้นพิชัย. (2544).**แนวทางการจัดการขนส่งสินค้าในเขตเมือง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- รัชวลี วรฤทธิ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิทยานิพนธ์** : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Best, J. W. (1981). **Research in education (4th ed.)**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.