

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
เรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

Quality of Service has a Direct Impact on Passenger Satisfaction on
the Chao Phraya Express Boat in Bangkok



คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

Quality of Service has a Direct Impact on Passenger Satisfaction on the Chao Phraya
Express Boat in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา
 ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.นิสิต มโนตั้งวรพันธุ์

ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร
(58 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความมีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์ถดถอย (Simple Regression) แบบ Enter และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, เรือด่วนเจ้าพระยา

Yusawut, C. Master of Business Administration, March 2022, Graduate School, Bangkok University.

Quality of Service has a Direct Impact on Passenger Satisfaction on the Chao Phraya Express Boat in Bangkok (58 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Sasiprapa Phanthanasaewee, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the opinions of passengers on the service quality of passenger boats on the Chao Phraya Express Boat in Bangkok 2) to study the satisfaction of passenger boat passengers on the Chao Phraya Express Boat in Bangkok 3) to study the influence of service quality on the satisfaction of passengers on the Chao Phraya Express Boat in Bangkok. The sample group used in this research was 400 passengers on the Chao Phraya Express Boat. The research instrument was a questionnaire and the data analysis was percentage, mean, standard deviation. Simple regression statistic (enter) and multiple regression statistic (stepwise).

The results showed that the overall opinion towards the satisfaction of the service of the Chao Phraya Express Boat was at a high level. When considering all aspects, it was found that it was at a high level, and opinions towards service quality as a whole, at a high level when considering all aspects, it was found that it was at a high level. and hypothesis testing, it was found that the overall service quality affected the satisfaction of the Chao Phraya Express Boat passengers with statistical significance at the 0.05 level and the service quality in terms of the concreteness of the service Customer response Reliability And the confidence of customers affects the satisfaction of passengers on the Chao Phraya Express Boat statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Chao Phraya Express Boat

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำแนวทาง ให้คำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์มากกับผู้วิจัย และตรวจทานแก้ไขสิ่งที่บกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และอาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาต่าง ๆ และประสบการณ์ที่ดีมากมายที่สามารถนำไปเป็นประสบการณ์ในการทำงานและดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคต

ขอขอบพระคุณแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า เพื่อนำมาประกอบในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้ หากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยหวังว่าการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีความสนใจการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่มากนัก

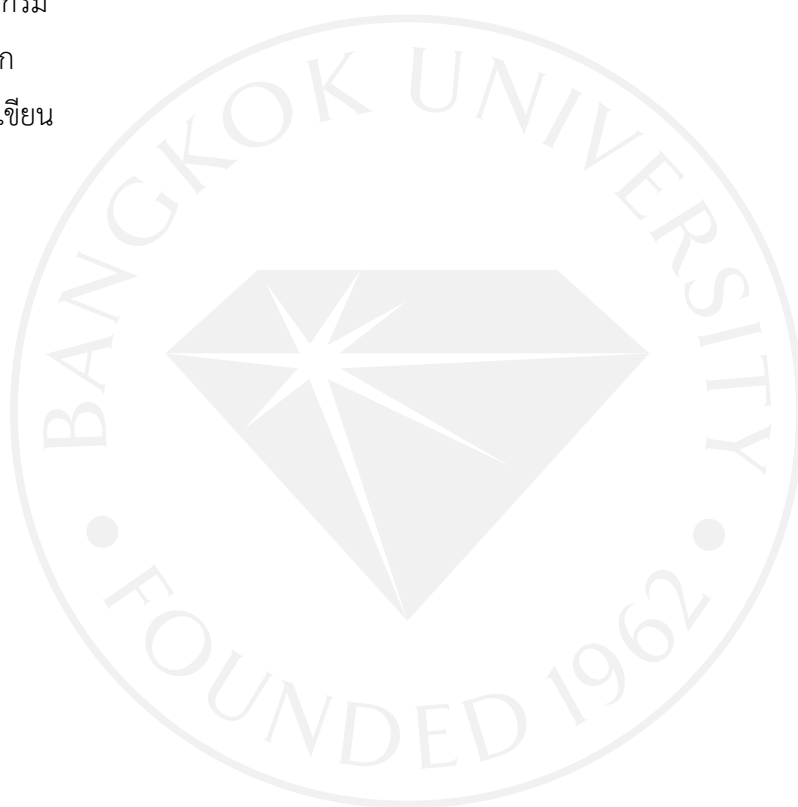
ชลธิ อยู่สวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรือด่วนเจ้าพระยา	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.5 สมมติฐานการวิจัย	15
2.6 กรอบแนวคิด	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	41
5.2 อภิปรายผล	43
5.3 ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50
ประวัติผู้เขียน	58



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	16
ตารางที่ 3.2: ค่าอัลฟ่าแสดงความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	19
ตารางที่ 3.3: ค่าอัลฟ่าแสดงความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	19
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	23
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	24
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	25
ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	25
ตารางที่ 4.9: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามา	26
ตารางที่ 4.10: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	26
ตารางที่ 4.11: ค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสัปดาห์	27
ตารางที่ 4.12: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	27
ตารางที่ 4.13: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	28
ตารางที่ 4.14: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการเรือด่วนเจ้าพระยาที่ใช้เป็นประจำ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่าที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด	29
ตารางที่ 4.16: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์	29
ตารางที่ 4.17: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านมักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยากับใคร	30
ตารางที่ 4.18: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	30
ตารางที่ 4.19: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	31
ตารางที่ 4.20: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ	33
ตารางที่ 4.21: แสดงผลการวิเคราะห์ Simple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา	37
ตารางที่ 4.22: แสดงผลการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร	37

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	15
ภาพที่ 4.1: สรุปการวิเคราะห์สถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจราจรถือเป็นปัญหาหลักของกรุงเทพมหานคร ที่มีความพยายามในการแก้ปัญหา โดยมีโครงการต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ไม่สามารถแก้ปัญหารถติดได้ ประชาชนจำนวนมากจึงหันไปใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากและเรือเมลิในการเดินทาง เพราะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง อีกทั้งประชาชนยังนิยมท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ทางน้ำมากขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการเรือโดยสารประจำทาง โดยการนำร่องโครงการของรัฐมนตรียุทธศาสตร์ว่าด้วยการกระทรวงคมนาคม ในรัฐบาลที่ผ่านมาเพื่อเร่งฟื้นฟูในการเพิ่มความสามารถขนส่งทางน้ำให้สามารถเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชน เปิดโครงการ “เรือต่อรถ รถต่อเรือ ช่วยเหลือชาติ” จัดขึ้น (กรมเจ้าท่า, 2557) โดยความร่วมมือของกระทรวงคมนาคม กรมเจ้าท่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) รถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ซึ่งได้เห็นความสำคัญของการคมนาคมทางน้ำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหารถติดที่ติดขัด และเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง ลดควันรถยนต์ และช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จึงได้มีนโยบายในการเพิ่มศักยภาพ และบทบาทการคมนาคมทางน้ำ ทำการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำ โดยปรับปรุงท่าเรือ

ในปัจจุบันการตัดสินใจซื้อบริการของผู้บริโภคเป็นไปอย่างสลับซับซ้อนมากขึ้น ความต้องการที่หลากหลายมาจากการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคยุคนี้เป็นนักชื้อมากกว่านักออมแต่ก็เป็นนักชื้อที่ฉลาดในการแสวงหาข้อมูลด้านความรู้ในการตัดสินใจที่จะซื้อ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง และได้รับความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันในวงการธุรกิจในปัจจุบันอย่างมาก การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือ ผู้รับบริการถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่จะคำนึงถึงในการทำธุรกิจทุกประเภท การบริการที่มีคุณภาพที่เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ จะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการได้รับบริการ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ แสดงว่าบริการที่ได้รับดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการนั่นเอง

อุตสาหกรรมเรือข้ามฟากมีหลายบริษัท แต่บริษัทที่มีรายได้รวม 5 อันดับแรก ในปี พ.ศ. 2562 คือ บริษัท ศรีตรังโลจิสติกส์ จำกัด มีรายได้รวม 305,321,770.49 รองลงมา บริษัท สุภัทรา จำกัด มีรายได้รวม 77,791,967.78 บาท บริษัท รักษ์ปาสัก จำกัด มีรายได้รวม 70,840,177.00 บาท บริษัท วันดี ทรานส์เฟอร์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีรายได้รวม 20,295,302.86 บาท และบริษัท

พยนต์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด มีรายได้รวม 18,903,302.86 บาท ตามลำดับ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) ซึ่งเรือด่วนเจ้าพระยาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท สุภัทรา จำกัดที่เป็นบริษัทเรือข้ามฟาก ที่มีรายได้เป็นอันดับ 2 ซึ่งเรือด่วนเจ้าพระยา มีการรับผู้โดยสารจากท่าบ้านนนท์ จนถึงท่าหน้าสาทร

จากจำนวนผู้โดยสารเรือด่วนในฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 9,655,934 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก) ซึ่งมีเรือด่วนเจ้าพระยา ทำธุรกิจเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยา ให้บริการในเส้นทางอำเภอบางกรวย-ท่าบ้านนนท์-สาทร-วัดราชสิงขร-ราษฎร์บูรณะ โดยเรือด่วนเจ้าพระยา มีจำนวนผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2563 คือ 4,827,166 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก) มีส่วนแบ่งทางการตลาด 50 % ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด มีรายได้รวม 199,175,160 บาท และมีกำไรสุทธิ 11,858,060 บาท (บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด, 2562) เรือด่วนเจ้าพระยาได้พยายามปรับปรุงบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย พัฒนาเส้นทางเดินเรือโดยสาร และท่าเรืออย่างต่อเนื่อง จากงานวิจัยของ กรมเจ้าท่า (2564) เรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ การให้บริการเรือด่วนเลียบริมแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของผู้ใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการของเรือ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือ ควรมีการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น ด้านท่าเรือ ได้แก่ ความสะอาดบริเวณท่าเรือ สภาพหลังคาที่บังแดด/ฝนของท่าเรือ จำนวนที่นั่งเรือท่าเรือไม่เพียงพอ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการบนท่าเรือ

สถานการณ์ปกติหรือก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีจำนวนผู้โดยสาร 3.4 หมื่นคนต่อวัน ส่งผลให้รายได้ของเรือด่วนเจ้าพระยาลดลง 80 เปอร์เซ็นต์ และจำนวนผู้โดยสารลดลงจำนวนมาก ไม่มีคนที่จะเดินทางทางน้ำ อันเนื่องจากการให้มีการทำงานที่บ้าน หรือที่เรียกว่า Work From Home (WFH) แต่ในปัจจุบันเรือด่วนเจ้าพระยา ได้ดำเนินการเดินเรือตามปกติ แต่ได้ดำเนินการตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ตามมาตรการของรัฐ เช่น การเว้นระยะห่าง การวัดอุณหภูมิ การมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เป็นต้น นอกจากนี้ มีการปรับเปลี่ยนเส้นทางและระยะเวลาของการเดินเรือตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยแจ้งผ่าน Facebook ที่ใช้ชื่อ “Chao Phraya Express Boat – เรือด่วนเจ้าพระยา”

จากที่ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ของ ณฐกร หิรัญรัตน์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการและขั้นตอนการให้บริการ (Process) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เพราะทางเรือด่วนเจ้าพระยาได้มีการติดตั้งป้าย บอกรายละเอียด ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สร้างความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง และการศึกษาวิจัย เรื่อง เรือกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษากลุ่มน้ำเจ้าพระยา ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ของ ศึกษก บรรลือฤทธิ์ และจิราภรณ์ กาญจนสุพรรณ (2561) พบว่า นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้บริการในกลุ่มเรือที่เหมาะสมกับตนเอง โดยเรือที่ให้บริการจะต้องมีการให้บริการอย่างครบถ้วนในด้านความปลอดภัย

และศึกษาวิจัย ปัจจัยในการส่งเสริมการเดินทางด้วยเรือด่วนเจ้าพระยาเชื่อมต่อโครงข่ายขนส่งมวลชนระบบราง ของ ปรัญญ เพื่องเพียร (2553) พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการที่สำคัญ คือ พนักงานขับเรือเร็วไป และรับผู้โดยสารมากเกินไปในช่วงเวลาที่เร่งด่วน และศึกษาวิจัยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางแม่น้ำเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานครโดยเรือด่วนเจ้าพระยา ของ พิชญา บำรุงพันธ์ และทยากร เลาสกุลงาม (2560) พบว่า การจัดทำวิดีโอ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับการท่องเที่ยวทางแม่น้ำเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานครโดยเรือด่วนเจ้าพระยา ผ่านทางสื่อวิดีโอ ให้ลูกค้าได้ทราบถึงการเดินทางและการใช้บริการที่ถูกต้อง ผู้วิจัยได้สนใจวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา และนำข้อมูลที่ได้รับปรับปรุงบริการของเรือด่วนเจ้าพระยาให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจสูงสุด จากการพัฒนาเรือให้มีความแข็งแรง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูง และส่งเสริมการขนส่งทางน้ำ ตามนโยบายของทางรัฐบาล

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความมีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากร คือ ผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อวัน 13,265 คน ผู้โดยสารต่อปี 4,827,166 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก)

1.3.2 ตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน จากสถิติผู้โดยสาร ปี 2563 รวมทั้งสิ้น 4,827,166 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก) ตามสูตรการคำนวณประชากรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05

1.3.3 สถานที่ คือ การเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ที่ท่าเทียบเรือที่มีผู้โดยสารมีใช้บริการมากที่สุด 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าสาทร ท่านนทบุรี และท่าพรานนก (กรมเจ้าท่า, 2563 ก)

1.3.4 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้า
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจการให้บริการ (Satisfactory Service) ตามแนวคิดของ Millet (2012) ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3.5 สถานที่ คือ การเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ที่ท่าเทียบเรือที่มีผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าสาทร มีผู้ให้บริการ 1,297,464 คน ท่านนทบุรี มีผู้ให้บริการ 1,574,249 คน ท่าพรานนก มีผู้ให้บริการ 1,049,140 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก)

1.3.6 ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ สิงหาคม 2563 ถึง มกราคม 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ข้อมูล คือ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยาทางเรือด่วนเจ้าพระยา สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพให้บริการกับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้มากขึ้น

1.4.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ทางเรือด่วนเจ้าพระยา หรือภาครัฐสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงหรือพัฒนาแผนงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจหรือความเป็นธรรมมากขึ้น

1.4.3 ได้ข้อมูล คือ คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ทางเรือด่วนเจ้าพระยา สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาที่เป็นปัญหา

1.4.4 บุคคลทั่วไปนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาและเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร เพื่อ

นำไปใช้ศึกษาในประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ราคา การบริการ รวมไปถึงความปลอดภัย เป็นต้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 คุณภาพการให้บริการ คือ ความรู้สึกที่ได้รับจากบริการที่ได้รับตรงตามคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1.5.2 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง สะดวกกับการเดินทาง มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการอย่างทันสมัย สะดวกสบาย และพนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.5.3 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง มีความพร้อม สามารถในการแก้ไขปัญหาได้ และรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นอย่างดี

1.5.4 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง พนักงานมีการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย และจำนวนพนักงานอย่างพอเพียง

1.5.5 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง เรือด่วนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีความมั่นคง พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ไม่ตรีดีในการที่จะให้บริการ มีทักษะ และความชำนาญในงาน

1.5.6 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง มีบริการให้เลือกใช้ได้หลากหลาย พนักงานมีการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และเอาใจใส่ในด้านการให้บริการ

1.5.7 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกถึงความชอบ หรือความพอใจที่ได้รับจากบริการที่ได้รับ ดังนี้

1.5.8 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการที่จะแบ่งแยกกีดกันด้านในการให้บริการ

1.5.9 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการนั้นต้องมองว่า จะต้องตรงเวลา

1.5.10 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีจำนวนเพียงพอการให้บริการ และสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

1.5.11 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่จะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยที่จะยึดประโยชน์มาเป็นหลัก

1.5.12 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลด้านการปฏิบัติงาน เป็นการจะเพิ่มความสามารถให้มากขึ้น

1.5.13 เรือด่วนเจ้าพระยา หมายถึง เรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยา ให้บริการในเส้นทางอำเภอปากเกร็ด-ท่าน้ำนนทบุรี-สาทร-วัดราชสิงขร-ราษฎร์บูรณะ โดยบริษัทของเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร” ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรือด่วนเจ้าพระยา
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรือด่วนเจ้าพระยา

บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ก่อตั้งโดยคุณหญิงสุภัทรา สิงหลกะ ดำเนินกิจการขนส่งโดยสารทางน้ำ โดยได้รับใบอนุญาตเดินเรือจากกรมขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พ.ศ. 2514 โดยให้บริการเดินเรือโดยสารมากกว่า 49 ปี โดยมีการให้บริการเดินเรือโดยสารเส้นทางระหว่าง ปากเกร็ด (นนทบุรี) ถึงวัดราชสิงขร ด้วย 5 สายการเดินเรือหลัก (บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด, 2563) ได้แก่

- 1) เรือด่วนปรับอากาศ ธงแดง - ริว่า เอ็กซ์เพรส
เส้นทาง นนทบุรี – สาทร
บริการ จันทร์ - ศุกร์ (หยุดนักขัตฤกษ์)
เวลา 06.10 น. - 18.30 น.
อัตราค่าโดยสาร 30 บาท
- 2) เรือด่วนพิเศษ ธงส้ม
เส้นทาง นนทบุรี – วัดราชสิงขร
บริการ จันทร์- เสาร์ (หยุดวันเสาร์นักขัตฤกษ์)
เวลา 05.50 น. - 19.00 น.
อัตราค่าโดยสาร 15 บาท
- 3) เรือด่วนพิเศษ ธงเหลือง
เส้นทาง นนทบุรี – สาทร
บริการ จันทร์ - ศุกร์ (หยุดนักขัตฤกษ์)

เวลา 06.00 น. - 08.25 น. และ 16.40 น. - 19.40 น.

อัตราค่าโดยสาร 20 บาท

4) เรือด่วนพิเศษ ธงเขียว

เส้นทาง ปากเกร็ด - สาทร

บริการ จันทร์ - ศุกร์ (หยุดนักขัตฤกษ์)

เวลา 06.00 น. - 08.00 น. และ 16.00 น. - 17.50 น.

อัตราค่าโดยสาร 32 บาท

5) เรือประจำทาง ไม่มีธง (งดให้บริการชั่วคราว)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) คุณภาพของการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการที่ดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในด้านการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาด้านการบริการให้ได้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการ

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวม ของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจ

จากการให้ความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2.2.2 ลักษณะคุณภาพการบริการ

2.2.2.1 ลักษณะของการบริการ มีลักษณะ 4 ประการ คือ

1) ไม่เป็นตัวตน คือ การบริการเป็นสิ่งมองไม่เห็นหรือจะรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อและคาดไม่ถึงว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ดังนั้นเพื่อที่จะลดความเสี่ยงต้องหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพโดยดูจากสถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ และราคา

2) เป็นสิ่งที่แบ่งแยกไม่ได้ บริการที่ให้เป็นการผลิตและการบริโภค ไม่สามารถเก็บรักษาได้ ผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าได้หนึ่งราย มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา ดังนั้นการแก้ปัญหาดังกล่าวขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้ใหญ่ขึ้น และให้บริการที่รวดเร็ว

3) ความไม่แน่นอน นั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ที่ให้บริการ เวลาในการให้บริการ สถานที่ที่สามารถควบคุมคุณภาพการบริการได้ 3 ประเภท คือ

- การคัดเลือกและอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงการให้บริการ
- กำหนดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้องค์กรมีระบบหรือมาตรฐานแบบ

เดียวกัน

- การเช็คหรือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

4) เก็บไว้ไม่ได้ คือ ไม่สามารถเก็บไว้เหมือนกับสินค้าหรือผลผลิต ซึ่งความต้องการไม่คงที่ ไม่แน่นอน จะทำให้การให้บริการไม่ได้ทันหรือไม่มีลูกค้า ฉะนั้นการแก้ไขธุรกิจจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อความต้องการของผู้บริโภคและการให้บริการสอดคล้องกัน เช่น การที่จะมีการให้จ้างพนักงานเพิ่ม มาในเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก เพื่อการบริการที่รวดเร็ว เป็นการแก้ไขปัญหาแบบชั่วคราวหรือระยะสั้น

2.2.2.2 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

- 1) การเข้าถึงลูกค้า เป็นการบริการที่รวดเร็ว ลูกค้าเข้าถึงบริการที่ได้รับอย่างง่าย โดยธุรกิจต้องคำนึงถึงสถานที่ ขั้นตอนหรือเวลาในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอยเวลานานจนรู้สึกเบื่อหน่าย แล้วไปใช้บริการของคู่แข่งแทน
- 2) ความชอบของลูกค้า สามารถสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจหรือความชอบ
- 3) ความคาดหวัง ลูกค้าแต่ละคนมีความหวังที่คาดหวังได้แตกต่างกัน ดังนั้นต้องสามารถที่ตอบสนองความคาดหวังไว้จากลูกค้าให้ได้ จึงเกิดคุณภาพของการบริการ
- 4) ติดต่อและสื่อสาร เป็นการบอกรายละเอียดหรือข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าเกิดความเข้าใจหรือรับรู้ อันต้องใช้ภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย
- 5) ความพร้อมของการบริการที่ให้ การแสดงความพร้อมของการบริการเป็นบ่งบอกประสิทธิภาพของการให้บริการ อันส่งผลถึงความพอใจของผู้ใช้บริการ
- 6) ความรู้ของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญจะเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ แก่ลูกค้า
- 7) คุณค่าการให้บริการ ถ้าลูกค้าได้รับบริการแล้วรู้สึกประทับใจ ไม่เสียต่ายที่จ่ายเงิน แสดงว่าได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดคุณค่าของการบริการที่ได้
- 8) สุภาพอ่อนโยน พนักงานมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีให้บริการ ลูกค้าก็จะประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ
- 9) ให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- 10) ความเชื่อถือได้ คือ ผู้ให้บริการให้บริการดี ได้รางวัล ลูกค้าบอกต่อ มีการให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานที่รับรอง ทำให้ลูกค้ามีความที่จะเชื่อถือ อีกทั้งมั่นใจในการบริการที่ได้รับ

11) ไว้วางใจ ลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ มีความเท่าเทียมหรือเสมอภาค ซึ่งลูกค้าเกิดความวางใจก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

12) ตอบสนองลูกค้า เป็นการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที

13) ความปลอดภัย เป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สิน พนักงานไม่มีการทำงานจนเกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดการสูญเสีย

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการสิ่งใด และหาสิ่งที่ต้องการของลูกค้ามาตอบสนองหรือให้บริการแก่ลูกค้า จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ให้บริการ

2.2.2.3 สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากการบริการ สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1) การเอาใจใส่ดูแล ลูกค้าต้องการการดูแล ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ให้บริการเต็มความสามารถ ไม่ทอดทิ้งหรือละเลย ดังนั้นต้องมีการติดตามและให้ความดูแลเพื่อสร้างความประทับใจ

2) ความช่วยเหลือและเอื้ออาทร ผู้ให้บริการต้องมีเมตตาริจิต มีการช่วยเหลือ เกื้อกูลจริงใจ สร้างความรักและความเอื้อเฟื้อให้เกิดกับลูกค้า

3) ความซาบซึ้ง ลูกค้าเป็นผู้มีอุปการคุณ ทำให้พนักงานตั้งใจทำงาน และลูกค้าจะเกิดความประทับใจ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ ต้องมีระบบและขั้นตอนในการพร้อมให้บริการที่รวดเร็ว และมีความพร้อมในทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน ซึ่งความพร้อมของผู้ให้บริการ เป็นตัวบอกความเป็นมืออาชีพของธุรกิจ

5) ยอมรับฟังความคิดเห็น การพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ต้องมีความใจกว้างที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้อื่น เช่น พนักงาน จะได้รับข้อมูลที่เป็นข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องเพื่อนำมาแก้ไขการทำงานในโอกาสต่อไป

6) ความกระตือรือร้น งานบริการนั้น เป็นงานที่ต้องตื่นตัวและต้องมีชีวิตชีวา ทำให้ไม่สามารถหยุดอยู่กับที่ได้ ฉะนั้นผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นและความตั้งใจให้ผลงานออกมาดี ต้องมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดการรอคอยนานเกินไป

7) ความประทับใจ เป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการต้องสร้างให้กับผู้รับบริการ ถ้าลูกค้ามีความประทับใจ จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ความประทับใจที่ได้รับ คือ รู้สึกได้รับบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ได้รับการจากพนักงานที่มีใจรักบริการหรือได้รับการอบรมมาอย่างดี

8) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นธุรกิจต้องมีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ มีการคิดสร้างสรรค์ หรือคิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มานำเสนอลูกค้า

9) ความประณีต ผู้ให้บริการต้องมีการให้บริการที่มีความประณีต สุภาพอ่อนโยน มีมาตรฐาน คุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าบริการที่ให้มีคุณภาพสมกับความเป็นมืออาชีพ

10) มีคุณค่า ความมีคุณค่าของธุรกิจ เกิดจากความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการได้รับการยอมรับทางสังคม เหมาะสมด้านตำแหน่งหน้าที่ บารมี ศักดิ์ศรี และเกียรติยศ

11) ความปลอดภัย ลูกค้าต้องการความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงบริการที่มีความเสี่ยง ถึงแม้จะมีราคาแพงกว่าถ้ารับบริการที่ให้ความปลอดภัยดีกว่า ลูกค้าก็จะยอมจ่าย

12) ความจริงใจ ผู้ให้บริการต้องแสดงความจริงใจไม่หวังแต่ผลประโยชน์จากธุรกิจ ลูกค้ามีปัญหา ให้การช่วยเหลือ แนะนำ ต้องจริงใจในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ

13) การยอมรับนับถือ ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่สุด การยอมรับนับถือ ยกย่อง ให้เกียรติกัน เป็นสิ่งที่สำคัญ

14) ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถให้ประโยชน์ สร้างความสำคัญ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดี

2.2.2.4 องค์การที่ให้บริการประกอบด้วยปัจจัยการบริการที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้ามาเป็นหลัก เริ่มตั้งแต่การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์การมีการให้บริการที่รวดเร็ว เอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ซื่อสัตย์และไม่เอาเปรียบลูกค้า

2) ให้บริการอย่างถูกต้อง การให้บริการถือเป็นศิลปะอีกอย่างหนึ่ง ที่ต้องการความถูกต้องและแม่นยำตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ

3) สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน หรือบุคลากร จะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้า เช่น การยิ้มแย้ม ทักทาย พูดจาไพเราะน่าฟัง ให้บริการด้วยความเต็มใจ

4) มีจุดติดต่อเพียงจุดเดียวในการจะให้ใช้บริการซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น องค์การควรจัดระบบการบริการให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับองค์การเพียงแค่จุดเดียวหรือพนักงานแค่หนึ่งคน เพื่อช่วยให้ลดความผิดพลาดที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นจากการให้บริการของพนักงานจากหลายบุคคล ในครั้งเดียวลงได้

5) ติดต่อกับลูกค้าทุกวันและเวลา ควรต้องมีช่องทางที่จะให้ลูกค้าสามารถติดต่อถึงองค์การได้ตลอดเวลา

6) ติดต่อกับพนักงานเหมือนติดต่อกับผู้จัดการหลายครั้งลูกค้าจะรู้สึกว่าการติดต่อโดยตรงกับผู้จัดการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว การได้ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำในการตัดสินใจที่มีคุณภาพมากกว่าการติดต่อทางพนักงาน

- 7) มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง องค์การแห่งการบริการจะต้องมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
- 8) มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในรูปแบบที่ไม่มีธุรกิจใดทำมาก่อน
- 9) สร้างบรรยากาศที่ดีด้านการบริการ ความพึงพอใจและความสุขของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญกับธุรกิจบริการ
- 10) มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา การประกอบธุรกิจจะต้องไม่หยุดอยู่กับที่ กล่าวคือจะต้องมีการพัฒนาองค์การอยู่เสมอ

ความสำคัญของการบริการเป็นอีกกลยุทธ์ ที่แต่ละองค์การนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือต้องการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดหลังจากที่มาใช้บริการ การทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจทุกครั้ง เป็นสิ่งที่ยาก

2.2.3 เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อม โดยเรือตัวนเจ้าพระยามีสภาพท่าเรือ เช่น ขนาดท่าเรือเหมาะกับการใช้งาน รวบรวมบริเวณท่าเรือมีความพร้อมใช้งาน มีป้ายแนะนำการให้บริการบนท่าเรือที่ชัดเจน และมีสภาพยกกันกระแทกกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี
- 2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถ เรือตัวนเจ้าพระยา พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลา การบริการเดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้ พร้อมทั้งความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตั๋ว
- 3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เรือตัวนเจ้าพระยาเป็นกิจการที่ให้บริการโดยสารทางน้ำที่น่าประทับใจ พนักงานให้บริการตอบข้อซักถามชัดเจน และแก้ไขปัญหา เป็นอย่างดี
- 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง เรือตัวนเจ้าพระยาได้สร้างความเชื่อมั่นจากการได้รับรางวัล เช่น รางวัลเรือโดยสารในแม่น้ำยอดเยี่ยม (Best River Ferry) ประจำปี 2020 จาก เบียร์ด มาร์ไทม์ อวอร์ดส (BAIRD MARITIME AWARDS) เป็นต้น และมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี นอกจากนั้นผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการการันตีหรือสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร
- 5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เรือตัวนเจ้าพระยามีพนักงานที่ให้บริการอย่างเอาใจใส่ มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยที่ดี รับฟังคำแนะนำและ

ความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จในธุรกิจบริการโดยทั่วไป เป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขัน การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และเป็นคุณภาพที่ดีกว่าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นในการขาย ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้ออีก การปรับปรุงคุณภาพและการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ จะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ คุณภาพบริการเกิดจากประสบการณ์ที่มีความคล้ายกันในมุมมองและรายได้ของผู้รับบริการ โดยพบว่าคุณภาพบริการนั้นมีค่าสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการรับรู้ต่อบริการที่ได้เป็นอย่างไร ตรงกับสิ่งที่หวังไว้หรือไม่

อย่างไรก็ตาม คุณภาพไม่ควรถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการขององค์กรแต่ควรที่จะกำหนดขึ้นจากความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยใช้คำพูดของลูกค้าเอง คุณภาพ คือ สิ่งที่ลูกค้ารู้ถึงระดับความสามารถในด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการการรับรู้ อีกทั้งความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเมื่อมีการบริการที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการแล้ว ส่งผลให้มีความพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำจนเกิดความภักดีต่อองค์กรหรือตราผลิตภัณฑ์ในที่สุด

คุณภาพบริการนั้นถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างมาก ซึ่งแต่ละองค์การก็มีเป้าหมายและต้องการจะสร้างการบริการที่ดี ได้คุณภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยมุ่งหวังให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อที่สร้างความโดดเด่นและความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้องค์กร ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยให้ธุรกิจนั้นดำเนินการต่อไปอย่างมั่นคงและยืนยาว

จากการกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการในงานวิจัยนี้ใช้ตามแนวคิด Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) เพราะเป็นการวัดคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ เป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอย่างหนึ่ง จะน้อยหรือมากก็ได้ และเป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นไปได้ทั้งทางลบและบวก

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนั้นเป็นการยอมรับ รู้สึกชอบ ยินดีกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

จากการให้ความหมายข้างต้น ความพึงพอใจ คือ ความชอบหรือความคิดเห็นต่อบุคคล สิ่งของ สัตว์ เป็นการยอมรับ ชอบ ยินดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม หรือ ประสบการณ์ของแต่ละคน

2.3.2 การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

เบญจมา แก้วเวชฌาย (2559) การวัดความพึงพอใจของการให้บริการ Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจของการให้บริการ (Satisfactory Service) โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบใน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมของการบริการงาน คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ที่ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการ
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะนำมาซึ่งการเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นต้องมีจำนวนและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคจะไร้ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่มีความเพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการนั้นสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ นึกถึงประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ได้นึกถึงความพึงพอใจขององค์กรว่าจะให้หรือหยุดบริการ เมื่อใดก็ได้
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นมีการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากยิ่งขึ้นโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิม

จากการกล่าวข้างต้น สรุปออกมาได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการของงานนี้ ใช้แนวคิดของ Millet (2012) เพราะเป็นการวัดความชอบที่มีต่อบริการของธุรกิจที่มอบให้ผู้รับบริการ และสร้างความชอบให้กับผู้รับบริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมเจ้าท่า (2563 ข) ได้ศึกษาเรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ การให้บริการเรือด่วนเลียบริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจของการให้บริการ ศึกษาถึงปัญหา สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 29.96 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 63.58 เป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 44.18 ส่วนความถี่ในการใช้

บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ ทุกวัน ร้อยละ 42.03 สำหรับประเภทเรือที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ เรือด่วนเจ้าพระยา เรือข้ามฟาก ร้อยละ 50.64 โดยผู้ใช้นั้น มีความพึงพอใจกับการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.554 คิดเป็นร้อยละ 71.09 การให้บริการของเรือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้วย คะแนนเฉลี่ย 3.627 คิดเป็นร้อยละ 72.53 ความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 79.74 รองลงมา คือ การ ตรงต่อเวลา ในการออกเรือ ร้อยละ 75.90 และอัตราค่าโดยสาร ร้อยละ 73.75 ข้อเสนอแนะ พบว่า สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องของมารยาทการให้บริการของพนักงานในเรือ รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือ และการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร

กนกวรรณ วรรณวิเศษ, จันทิมา แสงรุ่ง, มัลลิกา อินพรหม และบุปผชาติ แต่งเกลี้ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการ ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ตอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

เบญจมา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ปัญญา น้อยเปรม, ปาริตต์ เอกากุล, วิวิธพิล, ศุภวัชรพงศ์, ศิริวุฒิ ฤทธิ์พายัพ และสิทธิพร อยู่เอม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ราคา ผลิตภัณฑ์และบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ พบว่า ความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาทั้งโดยรวม และรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ณัฐกร หิรัญรัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา มีวัตถุประสงค์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีอายุแตกต่างกัน สถานภาพ อาชีพ รวมถึงรายได้แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้เรือด่วนเจ้าพระยาต่างกัน ส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา แตกต่างกัน

2.5 สมมติฐานการวิจัย

2.5.1 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.5.2 ความเป็นรูปธรรมของบริการผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.5.3 ความเชื่อถือไว้วางใจผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.5.4 การตอบสนองต่อลูกค้าผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.5.5 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.5.6 การรู้จักและเข้าใจลูกค้าผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

2.6 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วน
เจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาเฉลี่ย ต่อวัน 13,265 คน ผู้โดยสารต่อปี 4,827,166 คน (กรมเจ้าท่า, 2563 ก)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่มีประชากรเท่ากับ 4,827,166 คน และมีความคลาดเคลื่อน คือ 5% มีวิธีการสุ่มที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม คือ ใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบโควตา และการสุ่มแบบบังเอิญ ที่เป็นการสุ่มตัวอย่างที่เผชิญหรือยินดีให้ความร่วมมือตามจำนวนที่ต้องการจากการเลือกสุ่มแบบโควตาตามพื้นที่ 3 พื้นที่ (เป็นท่าเรือที่มีผู้โดยสารมากที่สุด) (กรมเจ้าท่า, 2563 ก) คือ

ตารางที่ 3.1: แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ที่	ท่าเรือ	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
1	ท่าสาทร	1,297,464	35	140
2	ท่านนทบุรี	1,574,249	40	160
3	ท่าพรานนก	1,049,140	25	100
รวม		3,920,853	100	400

จากตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ท่าสาทร เก็บข้อมูล จำนวน 140 คน ท่านนทบุรี เก็บข้อมูล จำนวน 160 คน และท่าพรานนก เก็บข้อมูล จำนวน 100 คน ในแต่ละพื้นที่ จึงมีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการแจกแบบสอบถามกับผู้โดยสารที่ให้ความร่วมมือตามจำนวนโควตาแต่ละพื้นที่

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา เกี่ยวกับตัวแปรปัจจัย แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คือ มากที่สุด
- 4 คือ มาก
- 3 คือ ปานกลาง
- 2 คือ น้อย
- 1 คือ น้อยที่สุด

3.2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

1) ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาเพื่อกำหนดเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ ตลอดจนวิธีการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ จำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) แก้ไขและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถามกับผู้โดยสารตามท่าเรือ 3 พื้นที่ คือ ท่าสาทร ท่าหนนทบุรี และท่าพรานนก โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เป็นการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และแจกกับผู้โดยสารใน 3 ท่าเรือ คือ ท่าสาทร ท่าหนนทบุรี และท่าพรานนก คือ ไปแจกแบบสอบถามในแต่ละท่าให้กับผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลตอบคำถามในแบบสอบถามที่แจก

3.3.2 ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ วิธีการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่ม

ตัวอย่าง

3.3.3 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ให้ถามถึงข้อสงสัยในคำถามได้

3.3.4 ตรวจสอบแบบสอบถามว่า ข้อมูลครบถ้วนหรือสมบูรณ์หรือไม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนตัวจากผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าร้อยละ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา และตัวแปรคุณภาพการให้บริการ เป็นข้อมูลจากคำถามที่เป็น Rating Scale นั้นหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อีกทั้งเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยต่อไปนี้ (Best & Kahn, 2006)

4.50-5.00	คือ	มากที่สุด
3.50-4.49	คือ	มาก
2.50-3.49	คือ	ปานกลาง
1.50-2.49	คือ	น้อย
1.00-1.49	คือ	น้อยที่สุด

- 3) หาคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอย (Simple Regression) แบบ Enter

- 4) หาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise Multiple Regression ประกอบด้วย ค่าสถิติวิเคราะห์ ดังนี้

t	แทน ค่า t-test
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน อำนาจหรือประสิทธิภาพการพยากรณ์
R_d^2	แทน อำนาจหรือประสิทธิภาพการพยากรณ์ (ปรับปรุง)
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนน

มาตรฐาน

SE_{est}	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

3.4.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

- 1) การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องกับเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา
- 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ค อัลฟา (Cronbach 's Alpha Coefficient) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (40 ชุด)	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (400 ชุด)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.895	0.908
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	0.878	0.896
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	0.837	0.903
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.897	0.923
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.919	0.903
รวม	0.965	0.970

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง มีค่าโดยรวมเท่ากับ 0.965 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด มีโดยรวมเท่ากับ 0.970 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

ตารางที่ 3.3: ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (40 ชุด)	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (400 ชุด)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.940	0.902
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.910	0.858

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของเรือด่วน
เจ้าพระยา

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (40 ชุด)	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (400 ชุด)
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.858	0.890
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.937	0.939
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.866	0.884
รวม	0.970	0.932

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 40 ตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.970 และกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.932 แสดงให้เห็นว่า ค่าความ
น่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไป
เก็บข้อมูลได้จริง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ใน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้วิจัย กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคูณ
R^2	แทน	ประสิทธิภาพการพยากรณ์
R^2_d	แทน	ประสิทธิภาพการพยากรณ์ (ปรับปรุง)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร และ
คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	130	32.5
หญิง	270	67.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.5

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	67	16.8
20-29 ปี	42	10.3
30-39 ปี	87	21.8
40-49 ปี	113	28.3
50 ปีขึ้นไป	91	22.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 28.3 รองลงมา 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.8 30-39 ปี ร้อยละ 21.8 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 16.8 และ 20-29 ปี ร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	177	44.3
แต่งงานแล้ว	150	37.5
แยกกันอยู่	38	9.5
หม้าย/หย่าร้าง	35	8.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพโสด ร้อยละ 44.3 รองลงมา แต่งงานแล้ว ร้อยละ 37.5 แยกกันอยู่ ร้อยละ 9.5 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	143	35.8
ปริญญาตรี	202	50.5
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 50.5 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.8 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	73	18.3
รับจ้าง	89	22.3
ข้าราชการ	106	26.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	87	21.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	45	11.1
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 26.5 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 22.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 21.8 พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.3 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	49	12.3
10,001-15,000 บาท	60	15.0
15,001-20,000 บาท	93	23.2
20,001-25,000 บาท	82	20.5
25,001-30,000 บาท	68	17.0
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	48	12.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 23.2 รองลงมา 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 20.5 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 17.0 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 15.0 ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 12.3 และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	130	32.5
ต่างจังหวัด	270	67.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ภูมิภาค คือ ต่างจังหวัด ร้อยละ 67.5 และกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 32.5

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
1-2 คน	80	20.0
3-4 คน	157	39.2
5-6 คน	95	23.8
มากกว่า 6 คนขึ้นไป	68	17.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัว คือ 3-4 คน ร้อยละ 39.2 รองลงมา 5-6 คน ร้อยละ 23.8 1-2 คน ร้อยละ 20.0 และมากกว่า 6 คนขึ้นไป ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของการใช้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ตารางที่ 4.9: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามา

ท่านใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามานานเท่าไร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	145	36.3
1-3 ปี	133	33.3
4-6 ปี	57	14.3
7-9 ปี	22	5.3
10 ปีขึ้นไป	43	10.8
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามานาน คือ ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 36.3 รองลงมา 1-3 ปี ร้อยละ 33.3 4-6 ปี ร้อยละ 14.3 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.8 และ 7-9 ปี ร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ท่านมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	จำนวน	ร้อยละ
ไปทำงาน	81	20.2
ไปเรียน	28	7.0
ไปทำธุระ	102	25.5
ไปเที่ยว	189	47.3
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ ไปเที่ยว ร้อยละ 47.3 รองลงมา ไปทำธุระ ร้อยละ 25.5 ไปทำงาน ร้อยละ 20.2 และไปเรียน ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสัปดาห์

รายการ	$\bar{x}$	S.D
ท่านจ่ายค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์	104.90	86.58

จากตารางที่ 4.11 พบว่า จ่ายค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย เท่ากับ 104.90 บาท มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 86.58

ตารางที่ 4.12: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ท่านมักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ในช่วงเวลาใด	จำนวน	ร้อยละ
6.00-9.00 น.	94	23.5
9.01-12.00 น.	85	21.3
12.01-15.00 น.	75	18.8
15.01-18.00 น.	123	30.8
18.00-20.00 น.	23	5.6
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า มักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. ร้อยละ 30.8 รองลงมา 6.00-9.00 น. ร้อยละ 23.5 9.01-12.00 น. ร้อยละ 21.3 12.01-15.00 น. ร้อยละ 18.8 และ 18.00-20.00 น. ร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ท่านมักใช้บริการในวันใด	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)	143	35.8
วันเสาร์-อาทิตย์	171	42.8
วันหยุดนักขัตฤกษ์	59	14.8
ทุกวัน	27	6.6
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า มักใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 42.8 รองลงมา วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ร้อยละ 35.8 วันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 14.8 และทุกวัน ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการเรือ
ตัวนำพระยาที่ใช้เป็นประจำ

ประเภทของบริการเรือตัวนำพระยาที่ใช้เป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
ธงส้ม (เส้นทาง: นนทบุรี-วัดราชสิงขร)	152	38.0
ธงเหลือง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร)	106	26.5
ธงเขียว (เส้นทาง: ปากเกร็ด-สาทร)	99	24.8
ธงแดง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร)	43	10.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ใช้บริการเรือตัวนำพระยาประเภทธงส้ม (เส้นทาง: นนทบุรี-วัดราชสิงขร) ร้อยละ 38.0 รองลงมา ธงเหลือง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร) ร้อยละ 26.5 ธงเขียว (เส้นทาง: ปากเกร็ด-สาทร) ร้อยละ 24.8 และธงแดง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร) ร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่าที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

ท่าที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ท่าสาทร	231	57.8
ท่าถนนทพบุรี	115	28.8
ท่าพรานนก	54	13.4
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ใช้บริการท่าสาทร ร้อยละ 57.8 รองลงมา ท่าถนนทพบุรี ร้อยละ 28.8 และท่าพรานนก ร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ เรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์

ท่านใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาที่ครั้งต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	295	73.8
4-6 ครั้ง	82	20.5
7-9 ครั้ง	15	3.7
เกิน 9 ครั้ง	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์ คือ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 73.8 รองลงมา 4-6 ครั้ง ร้อยละ 20.5 7-9 ครั้ง ร้อยละ 3.7 และเกิน 9 ครั้ง ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านมักใช้บริการเรือด่วน
เจ้าพระยากับใคร

ท่านมักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยากับใคร	จำนวน	ร้อยละ
คนเดียว	172	43.0
เพื่อน	157	39.3
ญาติ	19	4.7
แฟน	40	10.0
คู่สมรส	4	1.0
บิดา/มารดา	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า มักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาคนเดียว ร้อยละ 43.0 รองลงมา
เพื่อน ร้อยละ 39.3 แฟน ร้อยละ 10.0 ญาติ ร้อยละ 4.7 บิดา/มารดา ร้อยละ 2.0 และคู่สมรส
ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการเรือ
ด่วนเจ้าพระยา

สาเหตุที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกในการเดินทาง	197	49.3
ประหยัดเงิน	78	19.4
ไม่สามารถเดินทางโดยวิธีอื่น	20	5.0
ประหยัดเวลา	41	10.3
ต้องการชมวิวยามทัศน	48	12.0
ชอบเดินทางทางน้ำ	8	2.0
เป็นการเดินทางที่ปลอดภัย	4	1.0
มีหลายท่าเรือ	4	1.0
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า สาเหตุที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 49.3 รองลงมา ประหยัดเงิน ร้อยละ 19.4 ต้องการชมวิวทิวทัศน์ ร้อยละ 12.0 ประหยัดเวลา ร้อยละ 10.3 ไม่สามารถเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 5.0 ชอบเดินทางทางน้ำ ร้อยละ 2.0 และเป็นการเดินทางที่ปลอดภัย มีหลายท่าเรือ ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา และคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.19: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค			
1. พนักงานให้บริการทุกคนโดยเสมอภาค	4.31	0.77	มาก
2. มีการให้บริการหลากหลายเวลาในแต่ละทุกรอบบริการเหมือนกัน	4.29	0.76	มาก
3. บริการเรือด่วนเจ้าพระยาทุกอัตราค่าโดยสารได้รับบริการแบบเดียวกัน	4.34	0.77	มาก
รวม	4.31	0.70	มาก
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา			
4. บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการตรงเวลา	4.22	0.90	มาก
5. เวลาในการออกเรือหรือเรือมารับผู้โดยสารมีความเหมาะสม	4.33	0.78	มาก
6. มีการเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในเวลาเร่งด่วน เข้าระหว่างเวลา 7.00-7.59 น. และช่วงเย็น ระหว่าง 17.00 น. - 17.59 น.	4.18	0.85	มาก
รวม	4.24	0.77	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ			
7. มีจำนวนเที่ยวเรือที่เพียงพอ	4.29	0.76	มาก
8. มีจำนวนที่นั่งที่เรือเพียงพอ	4.19	0.96	มาก
9. มีจำนวนท่าเรือที่เหมาะสม	4.31	0.71	มาก
รวม	4.26	0.75	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ): ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
10. เรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน	4.45	0.65	มาก
11. มีพนักงานมาดูแลเรือที่เข้า-ออกที่ทำเรืออย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน	4.35	0.75	มาก
12. มีนายท่ามาตรวจท่าเรืออย่างต่อเนื่อง	4.30	0.80	มาก
13. มีพนักงานทำความสะอาดท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ	4.24	0.78	มาก
รวม	4.33	0.67	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
14. มีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วน	4.43	0.68	มาก
15. มีการเพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	4.33	0.74	มาก
16. มีการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันการเผยแพร่ของโรคโควิด-19	4.36	0.74	มาก
17. มีการเพิ่มมาตรการดูแลโป๊ะ เช่น มีพนักงานที่ดูแลหรือเฝ้าระวังจำนวนคนที่ลงท่าเทียบท่าเรือไม่ให้มีจำนวนคนเกินจนเกิดอันตรายได้	4.35	0.76	มาก
รวม	4.37	0.64	มาก
รวมทุกด้าน	4.30	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$, S.D =0.64) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$, S.D =0.70) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาทุกอัตราค่าโดยสารได้รับการแบบเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.34$, S.D=0.77) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการทุกคนโดยเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$, S.D=0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายเวลาในแต่ละทิวรอบบริการเหมือนกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$, S.D =0.76)

2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$, S.D =0.77) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาในการออกเรือหรือเรือมารับผู้โดยสารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$, S.D =0.78) รองลงมา คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการตรงเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.22$, S.D =0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในเวลาเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.18$, S.D =0.85)

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$, S.D =0.75) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจำนวนท่าเรือที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$, S.D =0.71) รองลงมา คือ มีจำนวนเที่ยวเรือที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$, S.D =0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีจำนวนที่นั่งที่เรือเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$, S.D =0.96)

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$, S.D =0.67) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$, S.D =0.65) รองลงมา คือ มีพนักงานมาดูแลเรือที่เข้า-ออกที่ทำเรืออย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$, S.D =0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานทำความสะอาดท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$, S.D =0.78)

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, S.D =0.64) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$, S.D =0.68) รองลงมา คือ มีการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$, S.D =0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$, S.D =0.74)

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1. การมีป้ายแนะนำการให้บริการบนท่าเรือที่ชัดเจน		4.27	0.77	มาก
2. ตัวเรือมีช่องทางเดินขึ้น/ลง สภาพพื้น รววจับที่อยู่ภายในสภาพดี		4.30	0.80	มาก
3. สภาพท่าเรือ เช่น ขนาดท่าเรือเหมาะกับการใช้งาน/ รววจับบริเวณท่าเรือ มีความพร้อมใช้งาน		4.28	0.73	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
4. สภาพயากันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี		4.21	0.88	มาก
รวม		4.26	0.70	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
5. ความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตั๋ว		4.48	0.64	มาก
6. พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลาการบริการเดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้		4.35	0.72	มาก
7. มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนท่าเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง ฯลฯ		4.28	0.71	มาก
รวม		4.37	0.61	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				
8. บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการโดยสารทางน้ำที่น้ำประทับใจ		4.38	0.75	มาก
9. พนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน		4.27	0.77	มาก
10. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี		4.30	0.83	มาก
รวม		4.32	0.71	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า				
11. เรือด่วนเจ้าพระยาส่งเสริมความเชื่อมั่นด้วยการได้รับรางวัล เช่น รางวัลเรือโดยสารในแม่น้ำยอดเยี่ยม (Best River Ferry) ประจำปี 2020 จาก เบียร์ด มาร์ไทม์ อวอร์ดส (BAIRD MARITIME AWARDS) เป็นต้น		4.38	0.73	มาก
12. ผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ทำให้สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้า		4.39	0.82	มาก
13. บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตจากรัฐให้ดำเนินกิจการ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ		4.28	0.79	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า				
14. บริการเรือตัวนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี		4.40	0.75	มาก
รวม		4.36	0.71	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า				
15. พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ และบริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร		4.27	0.78	มาก
16. พนักงานให้บริการมีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ เป็นต้น		4.35	0.72	มาก
17. พนักงานให้บริการมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน		4.38	0.74	มาก
18. พนักงานให้บริการรับฟังคำแนะนำ และความต้องการของลูกค้า		4.41	0.72	มาก
รวม		4.35	0.64	มาก
รวมทุกด้าน		4.33	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$, S.D =0.52) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$, S.D =0.70) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือตัวเรือมีช่องทางเดินขึ้น/ลง สภาพพื้น ราวจับที่อยู่ใสภาพดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$, S.D =0.80) รองลงมา คือ สภาพท่าเรือ เช่น ขนาดท่าเรือเหมาะกับการใช้งาน/ราวจับบริเวณท่าเรือ มีความพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$, S.D =0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สภาพยางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$, S.D =0.88)

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, S.D =0.61) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.48$, S.D =0.64) รองลงมา คือ พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลาการบริการ เดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$, S.D =0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนท่าเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยางฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$, S.D =0.71)

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$, S.D =0.71) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการโดยสารทางน้ำที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$, S.D =0.75) รองลงมา คือพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$, S.D =0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือพนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$, S.D =0.77)

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$, S.D =0.71) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$, S.D =0.75) รองลงมา คือ ผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ทำให้สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$, S.D =0.82) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตจากรัฐให้ดำเนินกิจการ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$, S.D =0.79)

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$, S.D =0.64) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือพนักงานให้บริการรับฟังคำแนะนำ และความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, S.D =0.72) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$, S.D =0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ และบริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$, S.D =0.78)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร เรือด่วนเจ้าพระยา โดยใช้ Simple Regression และ Multiple Regression เพื่อทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยมี รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21: แสดงผลการวิเคราะห์ Simple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

ตัวแปรอิสระ	B	SE _b	β	T	Sig.
ค่าคงที่	-0.488	0.118	-	-4.148	.000*
คุณภาพให้บริการโดยภาพรวม	1.106	0.027	0.899	40.988*	.000*

$R^2 = 0.808$, adjusted $R^2 = 0.808$, $F = 1679.989$, $P < .05$

จากค่า Adjusted $R^2 = 0.808$ อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.8 ที่เหลืออีกร้อยละ 19.2 เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) แสดงให้เห็น ว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีผลเชิง บวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.899 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เพิ่มขึ้น 0.899 หน่วย

ตารางที่ 4.22: แสดงผลการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	SE _b	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.296	0.090	-	3.276	.001
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1)	0.429	0.038	0.467	11.259	.000*
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X_3)	0.141	0.039	0.156	3.637	.000*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2)	0.186	0.037	0.176	4.996	.000*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): แสดงผลการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ใน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	SE_b	β	t	Sig.
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X_4)	0.173	0.038	0.192	4.550	.000*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X_5)	0.027	0.020	0.026	1.351	0.177

$R^2 = 0.856$, adjusted $R^2 = 0.855$, $F = 588.413$, $P < .05$

จากค่า Adjusted $R^2 = 0.855$ อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 85.50 ที่เหลืออีกร้อยละ 14.50 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

สมมติฐานย่อยที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อ้างอิงจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ ค่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย มีค่าเท่ากับ 0.467 หมายความว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เพิ่มขึ้น 0.467 หน่วย

สมมติฐานย่อยที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อ้างอิงจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ ค่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย มีค่าเท่ากับ 0.176 หมายความว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย

สมมติฐานย่อยที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อ้างอิงจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ ค่า Sig ที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

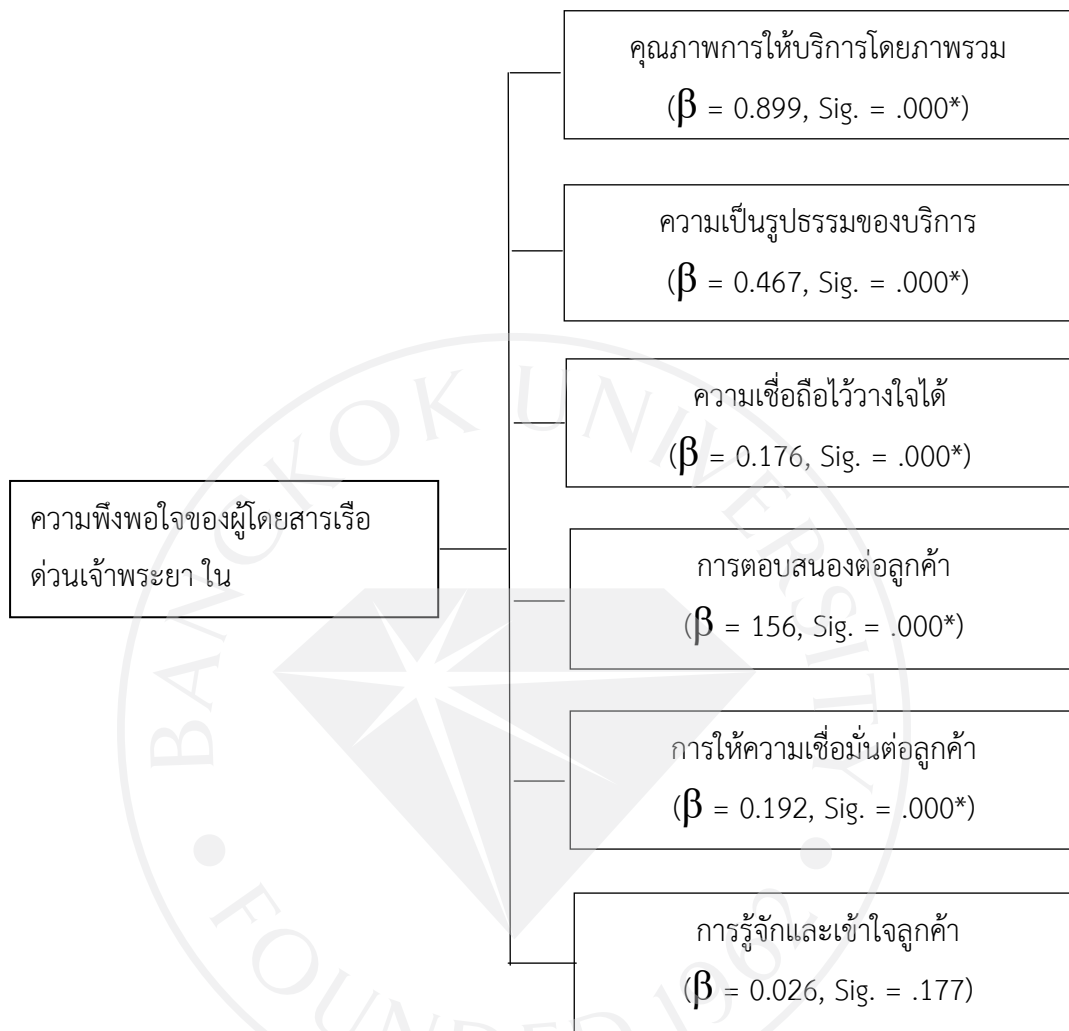
ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย มีค่าเท่ากับ 0.156 หมายความว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย

สมมติฐานย่อยที่ 4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อ้างอิงจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ ค่า Sig ที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย มีค่าเท่ากับ 0.192 หมายความว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เพิ่มขึ้น 0.192 หน่วย

สมมติฐานย่อยที่ 5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา อ้างอิงจากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ ค่า Sig ที่ได้มีค่าเท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา

ภาพที่ 4.1: สรุปการวิเคราะห์สถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีการเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีที่กั้นน้ำกระเด็น
- 2) ควรเก็บอัตราค่าโดยสารให้ถูกกว่านี้
- 3) พนักงานควรแจ้งเตือนท่าเรือที่กำลังจะจอด
- 4) ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือด่วนธงเขียว ธงเหลืองหลังเวลา 9.00 น
- 5) ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในวันหยุดราชการ
- 6) ควรเพิ่มขนาดเรือโดยสาร
- 7) ควรเพิ่มความเร็วในการเดินเรือ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมของการใช้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา คือ ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามานาน คือ ต่ำกว่า 1 ปี มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ ไปเที่ยว จ่ายค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 104.90 บาท มักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. มักใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาประเภทธงส้ม (เส้นทาง: นนทบุรี-วัดราชสิงขร) ใช้บริการท่าสาทร ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์ คือ 1-3 ครั้ง มักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาคนเดียว และสาเหตุที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ สะดวกในการเดินทาง

5.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยาเมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาทุกอัตราค่าโดยสารได้รับการแบบเดียวกัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานให้บริการทุกคนโดยเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายเวลาในแต่ละทศวรรษบริการเหมือนกัน อยู่ในระดับมาก

2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาในการออกเรือหรือเรือมารับผู้โดยสารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการตรงเวลา อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในเวลาเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจำนวนท่าเรือที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีจำนวนเที่ยวเรือที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีจำนวนที่นั่งที่รอเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการอย่างต่อเนื่องและยาวนาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีพนักงานมาดูแลเรือที่เข้า-ออกที่ทำเรืออย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานทำความสะอาดท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันการเผยแพร่ของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมีการเพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือตัวเรือมีช่องทางเดินขึ้น/ลง สภาพพื้น ราวจับที่อยู่ในสภาพดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สภาพท่าเรือ เช่น ขนาดท่าเรือเหมาะกับการใช้งาน/ราวจับบริเวณท่าเรือ มีความพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สภาพยางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี อยู่ในระดับมาก

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตั๋ว อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลาการบริการเดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนท่าเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง ฯลฯ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการโดยสารทางน้ำที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือพนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ทำให้สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตจากรัฐให้ดำเนินกิจการ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการรับฟังคำแนะนำ และความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานให้บริการมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ และบริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก

6) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา มีด้านที่มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา พบว่า สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา แสดงถึง คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร นั่นคือ การให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยาที่เป็นบริการโดยสารทางเรือที่ให้ความสะดวกในการเดินทาง มีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ห่วงยางมีบริการ รอบออกเรือตรงเวลา มีหลายเที่ยวการเดินเรือ พนักงานให้คำแนะนำที่ดี มีการยอมรับจากสังคมภายนอกจากการได้รับรางวัล เช่น รางวัลเรือโดยสารในแม่น้ำยอดเยี่ยม (Best River Ferry) ประจำปี 2020 จากเบียร์ด มารีไทม์ อวอร์ดส (BAIRD MARITIME AWARDS) เป็นต้น จากบริการที่ได้รับจากเรือด่วนเจ้าพระยาที่มีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น ได้รับบริการที่จับต้องได้และเข้าใจผู้โดยสารอย่างดี สามารถสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นจากการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตรงตามความต้องการ ตามเวลา เพียงพอและต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมเจ้าท่า (2563 ข) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพท่าเรือ และต่อมารยาทในการให้บริการของพนักงานบนท่าเรืออยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา แสดงถึง บริการที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการบริการ เช่น อุปกรณ์สำหรับการให้บริการทันสมัย สะดวกสบาย และพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย จากการที่ผู้โดยสารได้รับความสะดวก คือ มีขั้นตอนไม่มาก ใช้เวลาอันสั้น ทำให้มีเวลาไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เรือด่วนเจ้าพระยาสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจหรือชื่นชอบในบริการที่ได้รับจากการใช้บริการโดยสารทาง

เรือ สิ่งเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา เป็นบริการที่สามารถทำให้ผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ เช่น ตัวเรือ สภาพท่าเรือ เหมาะกับการใช้งาน/ ราวจับบริเวณท่าเรือ มีความพร้อมใช้งาน สภาพภายในกระแทกกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วรรณวิเศษ และคณะ (2562) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ ของเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก – เกาะสมุย ของบริษัท ซีทราเนเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา แสดงถึง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด เช่น มีความพร้อมให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และรักษาข้อมูลของลูกค้า ลูกค้าพอใจที่ได้รับการแก้ปัญหาและมีข้อมูลบางอย่างที่ไม่ต้องการเปิดเผย จึงเป็นผลให้ลูกค้าชื่นชอบ เชื่อมั่น เชื่อถือหรือจนเกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร เช่น ความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตั๋ว พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลาการบริการเดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แก้วเวชฉาย (2559) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกล่าวได้ว่า การให้บริการต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและคาดหวังในบริการที่จะได้

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา แสดงถึง ด้านการตอบสนองของพนักงานต่อลูกค้า คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า เช่น พนักงานบริการรวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการง่าย และจำนวนพนักงานพอเพียงมีส่งผลให้ลูกค้ารู้ถึงความสำคัญของตนเอง ลูกค้าต้องการบริการที่ใช้เวลาอันสั้น ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เพราะไม่ต้องการใช้เวลามาก เพื่อให้ตนเองมีเวลาไปทำกิจกรรมหรือธุระอื่น ๆ ได้ จนเกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร เช่น บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการโดยสารทางน้ำที่น่าประทับใจ พนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ให้กับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วรรณวิเศษ และคณะ (2562) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ ของเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก-เกาะสมุย ของบริษัท ซีทราเนเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา แสดงถึง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คือ บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัดสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับชื่อเสียง การบริการที่มีความมั่นคง ลูกค้าได้รับบริการที่

ไว้วางใจในความที่มีชื่อเสียงพิจารณาจากการได้รับรางวัล กิจกรรมตั้งมายาวนาน ส่งผลให้รู้สึกพอใจ เชื่อถือจนเกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร เช่น เรือด่วนเจ้าพระยาสร้างความเชื่อมั่นด้วยการได้รับรางวัล เช่น รางวัลเรือโดยสารในแม่น้ำยอดเยี่ยม (Best River Ferry) ประจำปี 2020 จาก เบียร์ด มารีไทม์ อวอร์ดส (BAIRD MARITIME AWARDS) เป็นต้น ผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ทำให้สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้า บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตการดำเนินการจากรัฐ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ บริการเรือด่วนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แก้วเวชญา (2559) ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิตทรัพย์สิน ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย หากสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในความปลอดภัยที่จะได้รับ แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ปลอดภัยก็จะหลีกเลี่ยงในการใช้บริการนั้น

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ในช่วงเวลาเช้าและเย็นในวันทำงานปกติ (วันจันทร์-วันศุกร์) เป็นช่วงเวลาเร่งด่วน ที่มีผู้โดยสารจำนวนมาก ดังตารางที่ 4.12-4.13 ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางในช่วงเวลาดังกล่าวมากที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลของ กรมเจ้าท่า (2563 ข) ที่พบว่าผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเช้าระหว่างเวลา 7.00-7.59 น. และช่วงเย็นระหว่าง 17.00 น. -17.59 น. ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานดูแลและช่วยเหลือผู้โดยสารได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจว่าไม่ได้รับความสนใจจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของ กรมเจ้าท่า (2563 ข; 2564) ที่พบข้อเสนอแนะว่า ผู้โดยสารต้องการให้บริการเรือด่วนเลียบบึงแม่น้ำเจ้าพระยา ปรับปรุงเรื่องของการบริการให้บริการของพนักงานในเรือมากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือ และการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร สะท้อนถึงการที่เรือด่วนเจ้าพระยา ควรมีการเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในช่วงเวลาที่เร่งด่วน และจัดอบรมกิจกรรมการบริการ การพูดจาและความเต็มใจให้บริการของพนักงาน (กรมเจ้าท่า, 2564) เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญฐ จันทรเกิด (2560) ที่พบว่า พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ เป็นพนักงานมีคุณสมบัติของนักบริการที่ดีและสามารถสร้างความประทับใจในงานบริการให้เกิดขึ้นได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ด้านคุณภาพโดยภาพรวม จากข้อค้นพบ เรือด่วนเจ้าพระยาฝั่งขาเข้าหน้าที่ดูแลความสะอาดท่าเรือ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดของท่าเรือ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรค การเช็ดทำความสะอาดด้วยแอลกอฮอล์ ตลอดทั้งวัน เป็นต้น
- 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากข้อค้นพบ สภาพภายในกระทะแทกมีการเสื่อมสภาพ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับสภาพภายในกระทะแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี เป็นส่วนบริการที่จับต้องได้ และเป็นการรักษาความปลอดภัยอันเป็นสิ่งสำคัญหลักของบริการ สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นถ้าได้รับการปรับปรุง และจะมีการมาใช้บริการบ่อยขึ้นเพราะความรู้สึกถึงความมั่นคง และความปลอดภัยที่ได้รับ
- 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากข้อค้นพบ อุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง มีจำนวนน้อย มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีอุปกรณ์ปลอดภัยบนท่าเรือ เช่น ห่วงยาง ฯลฯ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรืออุบัติเหตุ จะทำให้ผู้โดยสารมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากข้อค้นพบ ข้อมูลหรือสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้พนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจนมากขึ้น จากการอบรมพนักงานที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นมีทักษะที่ดีในการให้บริการและเป็นการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย เช่น การเปลี่ยนแปลงเที่ยวเรือ เวลาเรือเทียบท่า เป็นต้น
- 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากข้อค้นพบ เรือด่วนเจ้าพระยาฝั่งขาเข้าหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบการควบคุมดูแลบริการที่ให้ผู้โดยสาร มีข้อเสนอแนะ คือ เรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตการดำเนินการจากรัฐ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อบริการมากขึ้น โดยการเพิ่มหน่วยงานในเรือด่วนเจ้าพระยาเพื่อมีหน้าที่ในการดูแลมาตรฐานการให้บริการหรือการประกันคุณภาพการให้บริการ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำงานเกี่ยวกับมาตรฐานบริการโดยเฉพาะ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเรื่องความพร้อมและสภาพเรือที่ให้บริการ ทั้งทางด้านกายภาพที่ต้องสะอาด มีความทันสมัย และเครื่องยนต์ รวมถึงระยะการซ่อมบำรุง เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร
- 2) ควรศึกษาเรื่อง ปัญหาความปลอดภัยของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา งานวิจัยนี้พบว่า สภาพภายในกระทะแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี มีระดับเห็นด้วยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับข้ออื่นในด้านความเป็นรูปธรรม และบริการที่ศึกษาเป็นบริการเรือโดยสารทางน้ำ ที่มี

เหตุการณ์ในอดีตที่ไประลอ่เมื่อปี พ.ศ. 2538 ที่เป็นเหตุการณ์ไประลอ่ที่ท่าพรานนก ซึ่งเป็น
อุทาหรณ์ที่ควรคำนึงถึงความไม่ให้เกิดความเสียหายเป็นสิ่งสำคัญ

3) ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น พนักงานของเรือด่วนเจ้าพระยา เป็นการศึกษาการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ทำงานกับเรือด่วนเจ้าพระยา การบริการเรือด่วนเจ้าพระยา
จากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับการยอมรับจาก
ผู้โดยสารได้ดี ต้องมาจากการทำงานของพนักงานเป็นสำคัญ ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นของ
พนักงานจะทำให้คุณภาพการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น

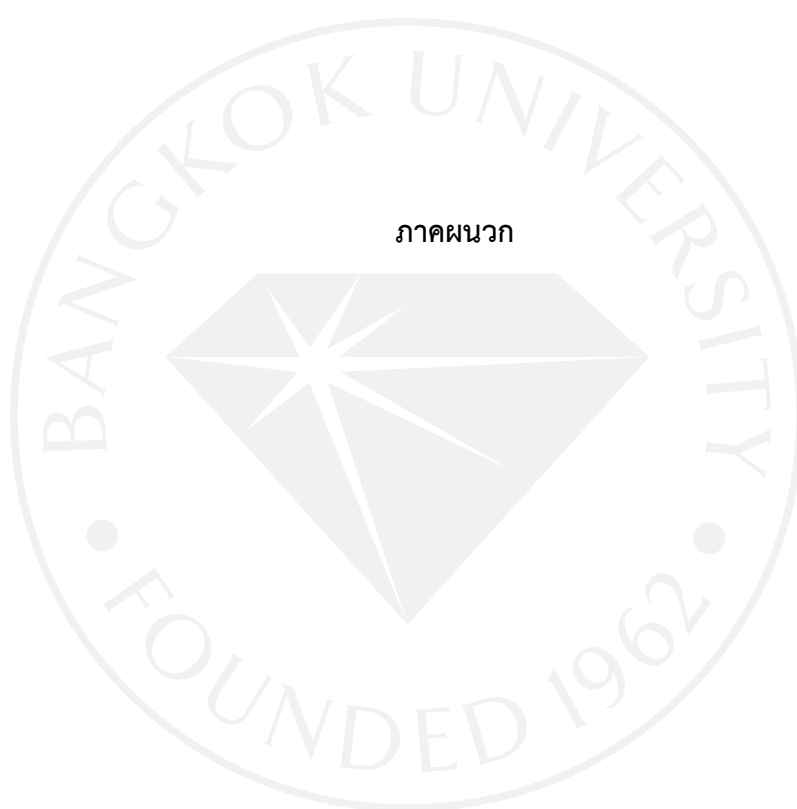
4) ใช้เครื่องมือของการวิจัยอื่น ๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต ซึ่งการใช้แบบสัมภาษณ์
จะได้ข้อมูลเชิงลึก ส่วนการใช้แบบสังเกต สามารถเก็บข้อมูลที่เห็นเชิงประจักษ์ จะทำให้การเก็บข้อมูล
ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กนกวรรณ วรรณวิเศษ, จันทิมา แสงรุ่ง, มัลลิกา อินพรหม และบุปผชาติ แต่งเกลี้ยง. (2562). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Walailak Procedia*, 6, 1-7.
- กรมเจ้าท่า. (2557). รายงานการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ. สืบค้นจาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/Saen_Saep_57.pdf.
- กรมเจ้าท่า. (2563 ก). รายงานการสำรวจ ความหนาแน่นผู้โดยสารเรือด่วนเลียบริมแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563. สืบค้นจาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/express_boat63.pdf.
- กรมเจ้าท่า. (2563 ข). รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ การให้บริการเรือด่วนเลียบริมแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563. สืบค้นจาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/s_expressboat_63.pdf.
- กรมเจ้าท่า. (2564). รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจการให้บริการเรือด่วนเลียบริมแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2564. สืบค้นจาก https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/s_expressboat_64.pdf.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). นิติบุคคลที่มีรายได้สูงสุด 5 อันดับแรก. สืบค้นจาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/business/overview/50211>.
- ณฐกร หิรัญรัตน์. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา. สืบค้นจาก <https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1048/RMUTP;sessionid=FBCE6C308FA2C8AC09BF3F094F7E906C?sequence=1>.
- บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด. (2562). ข้อมูลงบกำไรขาดทุน บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด. สืบค้นจาก https://data.creden.co/company/income_statement/0105514005576.
- บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด. (2563). เกี่ยวกับเรา. สืบค้นจาก <https://www.chaophrayaexpressboat.com/aboutus>.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ปริญญ์ เพ็ญเพียร. (2553). *ปัจจัยในการส่งเสริมการเดินทาง ด้วยเรือด่วนเจ้าพระยาเชื่อม ต่อโครงข่ายขนส่งมวลชนระบบราง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา น้อยเปรม, ปาริตต์ เอกากุล, วิวิธพิล, ศุภวัชรพงศ์, ศิริวิมล ฤทธิพิมาย และสิทธิพร อยู่เอม. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *ICT Silpakorn Journal*, 2(1), 81-96.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิชญา บำรุงพันธ์ และทยากร เลาสกุลงาม. (2560). *การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางแม่น้ำเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานครโดยเรือด่วนเจ้าพระยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (รายงานการวิจัย)*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิกษก บรรลือฤทธิ์ และจิราภรณ์ กาญจนสุพรรณ. (2561). *เรือกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษากลุ่มน้ำเจ้าพระยาฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (2006). *Research in education* (10th ed.). New Delhi: PHL Learning Private.
- Millet, J. D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง:

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ใน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความมีอิทธิพลของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมของการใช้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สุดของลูกค้า และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีการเกี่ยวข้องกับระบบขนส่งมวลชน สามารถที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนต่าง ๆ ได้ในอนาคต เพื่อที่จะทำให้เกิดประโยชน์กับระบบขนส่งมวลชนต่อไป โดยขอเรียนว่า การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของการตอบแบบสอบถามนี้และจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ดังนั้นในการตอบแบบสอบถาม จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ป้ายส่วนตัว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20-29 ปี

() 30-39 ปี

() 40-49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() แต่งงานแล้ว

() แยกกันอยู่

() หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() พนักงานบริษัท

() รับจ้าง

() ข้าราชการ

() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() อื่น ๆ

6. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท

() 10,001-15,000 บาท

() 15,001-20,000 บาท

() 20,001-25,000 บาท

() 25,001-30,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนา

() กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

() ต่างจังหวัด

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

() 1-2 คน

() 3-4 คน

() 5-6 คน

() มากกว่า 6 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของการใช้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

1. ท่านใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยามานานเท่าไร

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ ต่ำกว่า 1 ปี | ☐ 1-3 ปี |
| ☐ 4-6 ปี | ☐ 7-9 ปี |
| ☐ 10 ปีขึ้นไป | ☐ อื่น ๆ..... |

2. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ ไปทำงาน | ☐ ไปเรียน |
| ☐ ไปทำธุระ | ☐ ไปเที่ยว |
| ☐ อื่น ๆ..... | |

3. ท่านจ่ายค่าโดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาต่อสัปดาห์ เท่ากับ.....บาท

4. ท่านมักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ในช่วงเวลาใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 6.00-9.00 น. | ☐ 9.01-12.00 น. |
| ☐ 12.01-15.00 น. | ☐ 15.01-18.00 น. |
| ☐ 18.00-20.00 น. | |

5. ท่านมักใช้บริการในวันใด

- | | |
|---|---|
| ☐ วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) | ☐ วันเสาร์-อาทิตย์ |
| ☐ วันหยุดนักขัตฤกษ์ | ☐ ทุกวัน |

6. ประเภทของบริการเรือด่วนเจ้าพระยาที่ใช้เป็นประจำ

- | |
|---|
| ☐ ธงส้ม (เส้นทาง: นนทบุรี-วัดราชสิงขร) |
| ☐ ธงเหลือง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร) |
| ☐ ธงเขียว (เส้นทาง: ปากเกร็ด-สาทร) |
| ☐ ธงแดง (เส้นทาง: นนทบุรี-สาทร) |

7. ท่าที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ ท่าสาทร | ☐ ท่านนทบุรี |
| ☐ ท่าพรานนก | ☐ อื่น ๆ..... |

8. ท่านใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาก็ครั้งต่อสัปดาห์

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ 1-3 ครั้ง | ☐ 4-6 ครั้ง |
| ☐ 7-9 ครั้ง | ☐ เกิน 9 ครั้ง |

9. ท่านใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยामานานเท่าไร

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี
 () 4-6 ปี () 7-9 ปี
 () 10 ปีขึ้นไป () อื่น ๆ.....

10. ท่านมักใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยากับใคร

- () คนเดียว () เพื่อน
 () ญาติ () แฟน
 () คู่สมรส () บิดา/มารดา

11. สาเหตุที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ

- () สะดวกในการเดินทาง () ประหยัดเงิน
 () ไม่สามารถเดินทางโดยวิธีอื่น () ประหยัดเวลา
 () ต้องการชมวิวยามทัศน () ชอบเดินทางทางน้ำ
 () เป็นการเดินทางที่ปลอดภัย () มีหลายท่าเรือ
 () อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยาว่ามี
 ความเห็นด้วยระดับใด และทำเครื่องหมาย/ลงในช่องระดับเห็นด้วย โดยมีให้เลือก ดังนี้

ข้อ	การให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	ระดับเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	พนักงานให้บริการทุกคนโดยเสมอภาค					
2	มีการให้บริการหลากหลายเวลาในแต่ละทุกรอบบริการเหมือนกัน					
3	บริการเรือด่วนเจ้าพระยาทุกอัตราค่าโดยสารได้รับบริการแบบเดียวกัน					

ข้อ	การให้บริการของเรือด่วนเจ้าพระยา	ระดับเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
4	บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการตรงเวลา					
5	เวลาในการออกเรือหรือเรือมารับผู้โดยสารมีความเหมาะสม					
6	มีการเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือในเวลาเร่งด่วน					
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
7	มีจำนวนเที่ยวเรือที่เพียงพอ					
8	มีจำนวนที่นั่งที่เรือเพียงพอ					
9	มีจำนวนท่าเรือที่เหมาะสม					
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
10	เรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน					
11	มีพนักงานมาดูแลเรือที่เข้า-ออกที่ทำเรืออย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน					
12	มีนายท่ามาตรวจท่าเรืออย่างต่อเนื่อง					
13	มีพนักงานทำความสะอาดท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
14	มีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วน					
15	มีการเพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ					
16	มีการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ของโรคโควิด-19					
17	มีการเพิ่มมาตรการดูแลโป๊ะ เช่น มีพนักงานที่ดูแลหรือเฝ้าระวังจำนวนคนที่ลงท่าเทียบท่าเรือไม่ให้มีจำนวนคนเกินจนเกิดอันตรายได้					

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ว่ามีความเห็นด้วยระดับใด และทำเครื่องหมาย/ลงในช่องระดับเห็นด้วย

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	การมีป้ายแนะนำการให้บริการบนท่าเรือที่ชัดเจน					
2	ตัวเรือมีช่องทางเดินขึ้น / ลง สภาพพื้น ราวจับที่อยู่ในสภาพดี					
3	สภาพท่าเรือ เช่น ขนาดท่าเรือเหมาะกับการใช้งาน / ราวจับบริเวณท่าเรือ มีความพร้อมใช้งาน					
4	สภาพยากันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะอยู่ในสภาพดี					
	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
5	ความถูกต้องจากการเก็บเงินและทอนเงินของผู้ขายตัว					
6	พนักงานที่ให้บริการแนะนำด้านเส้นทาง ค่าโดยสาร เวลาการบริการเดินเรือด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้					
7	มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนท่าเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง ฯลฯ					
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า						
8	บริการเรือด่วนเจ้าพระยาให้บริการโดยสารทางน้ำที่น่าประทับใจ					
9	พนักงานให้บริการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
10	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า						
11	เรือด่วนเจ้าพระยาสร้างความเชื่อมั่นด้วยการได้รับรางวัล เช่น รางวัลเรือโดยสารในแม่น้ำยอดเยี่ยม (Best River Ferry) ประจำปี 2020 จาก เปียร์ด มาร์ไทม์ อวอร์ดส (BAIRD MARITIME AWARDS) เป็นต้น					
12	ผู้ควบคุมเรือมีใบอนุญาตขับเรือ ทำให้สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับลูกค้า					
13	บริการเรือด่วนเจ้าพระยาได้รับอนุญาตจากรัฐให้ดำเนินกิจการ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ					
14	บริการเรือด่วนเจ้าพระยามีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี					
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า						
15	พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ และบริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร					
16	พนักงานให้บริการมีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ เป็นต้น					
17	พนักงานให้บริการมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน					
18	พนักงานให้บริการรับฟังคำแนะนำ และความต้องการของลูกค้า					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล:**

ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์

อีเมล:

chonlathee.yusa@bumail.net

ประวัติการศึกษา:

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ
สาขาการจัดการโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Bachelor of Business Administration
Logistics Management
Bangkok University

ประสบการณ์การทำงาน:

ประกอบธุรกิจเรือท่องเที่ยว แม่น้ำเจ้าพระยา