



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND THE DECISION TO

SELECT WATER PASSENGER TRANSPORTATION

IN KHOLONG SAEN SAEP CANAL

วรพรรณ นิตินการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND THE DECISION TO SELECT
WATER PASSENGER TRANSPORTATION IN KHOLONG SAEN SAEP CANAL

วรพรรณ นิตการ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2564



รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ ทรดาล
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

หน้า: ๖๘๐๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
อาจารย์ที่ปรึกษา

หน้า: ๖๘๐๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
กรรมการ

หน้า: ๖๘๐๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
ประธานหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรม)



อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ยอดนิล
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

วรรณพรธ นิติการ 626018

การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ชุตีระ ระบอบ, ประ.ด.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ 2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง 3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการขนส่งโดยสารทางเรือคลองแสนแสบ ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 371 คน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA และความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ พบว่าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเดินทาง ระยะเวลา ความเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและด้านอัตราค่าบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพในการบริการ การตัดสินใจ คลองแสนแสบ

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND THE DECISION
TO SELECT WATER PASSENGER TRANSPORTATION
IN KHOLONG SAEN SAEP CANAL**

VORAPARN NITIKARN 626018

MASTER OF MANAGEMENT (INDUSTRIAL MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHUTIRA RABOB, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research study : 1. to study the quality of passenger transport service by the Saen Saeb canal. 2. to compare the level of satisfaction of users. 3. Analyze the relationship of service quality and the decision to choose the passenger boat service. The population is a person who uses the transport services of the canal Saen Saeb pier the researcher collected a complete questionnaire from 371 people and analyze data by t-test, one-way Anova and the relationship was analyzed by pearson's correlation coefficient at the statistical significance level of 0.05 to test the relationship of the variables to be studied.

The results of the study showed that most of the samples were female age between 21-30 years and graduated with a bachelor's degree, are employees or private companies have monthly income 10,001-20,000 baht, which was satisfied with the overall quality of passenger transport of the Saen Saeb canal boat at a high level. The relationship between relationship quality, service quality and the decision to use the Saen Saeb canal passenger transport found that it influenced in all 6 areas the ability to travel, time, speed, comfort, safety and service rates

Keywords: Service quality, Decision making, Khlong Saen Saeb Canal

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้บรรลุวัตถุประสงค์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ ประธานหลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการเรือขนส่งคลองแสนแสบที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้วิจัยฉบับนี้แล้วเสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณบิดามารดาที่สนับสนุนในการศึกษาและกำลังใจและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้เขียนเอกสารค้นคว้า ตำรา หนังสือ ที่ทำให้เข้าใจการทำวิจัยแจ่มชัดขึ้น

อนึ่งผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อยและเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

วรพรรณ นิตินการ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 คำถามของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	5
1.7 สมมุติฐานวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจ	19
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย	45
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	47
3.3 การทดสอบความแม่นยำและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	51
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือ ขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	52
4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ เรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ	56
4.3 วิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	57
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	64
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผล	75
5.3 ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	83
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ง ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	93
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ	52
2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ	53
3	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา	53
4	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อาชีพ	54
5	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
6	จำนวนและค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	55
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ	56
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือก ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบจากการใช้บริการเรือโดยสาร ในด้านต่าง ๆ โดยรวม	57
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านความสามารถในการเดินทาง	58
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านระยะเวลา	59
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านความเร็ว	60
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านความสะดวกสบาย	61
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านความปลอดภัย	62
14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจ เลือกใช้บริการด้านอัตราค่าบริการ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งโดยสาร คลองแสนแสบโดยรวมและ รายชื่อ จำแนกตาม เพศ	64
16	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ	65
17	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	65
18	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	66
19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจต่อคุณภาพเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบภาพรวมราย ด้านจำแนกตามอาชีพ	67
20	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
21	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ ให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านความสามารถในการเดินทาง	69
22	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านระยะเวลา	69
23	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านความเร็ว	70
24	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านความสะดวกสบาย	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านความปลอดภัย	71
26	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบด้านอัตราค่าบริการ	71
27	สรุปผลการทดลองสมมติฐาน	72

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

45



คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND THE DECISION TO SELECT
WATER PASSENGER TRANSPORTATION IN KHOLONG SAEN SAEP CANAL

วรพรรณ นิตินการ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2564



รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ ทรดาล
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

หน้า: ๖๘๐๗


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
อาจารย์ที่ปรึกษา

หน้า: ๖๘๐๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
กรรมการ

หน้า: ๖๘๐๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
ประธานหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรม)



อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สินรัตน์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ยอดนิล
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งทางน้ำเป็นการขนส่งที่ใช้กันมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ทั้งการขนส่งในแม่น้ำลำคลองและทางทะเล เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งที่ต่ำแต่เนื่องจากปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางบกได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ปริมาณการขนส่งทางน้ำลดลงบ้าง อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนใช้การขนส่งทางน้ำเพื่อการสัญจรและขนส่งสินค้าอยู่เนื่องจากปัญหาการจราจรทางบก แออัด คับคั่ง รัฐบาลจึงมีนโยบายในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งไปสู่ภูมิภาคอย่างทั่วถึงเพียงพอ (แผนยุทธศาสตร์กรมเจ้าท่า. 2561)

บทบาทสำคัญอย่างยิ่งของการขนส่งทางน้ำได้แก่การติดต่อระหว่างชุมชน โดยศูนย์กลางชุมชนหลายแห่งอยู่ใกล้แม่น้ำ เช่น แหล่งงาน บริเวณชิตลุม ประตูน้ำ อโศก ชาญออิสระ แหล่งร้านค้า เช่น โบ้เบ้ ทองหล่อ เดอะมอลล์ แหล่งราชการ เช่น ซอยศูนย์วิจัย มหาตไทย ประชาชนที่เข้ามาติดต่อธุรกิจงาน บริเวณศูนย์กลางเมืองมักประสบกับปัญหาการจราจรติดขัดและที่พักรอของประชาชน มัก กระจายอยู่ตามชานเมือง เช่น เขตราชเทวี ประตูน้ำ เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี เป็นต้น ต่อมาการพัฒนาประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้การคมนาคมทางน้ำมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นทำให้ประชาชนนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งทางน้ำ ดังนั้นการขนส่งมวลชนทางน้ำจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยประหยัดเวลาและระยะทางให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ชานเมือง อีกทั้งการคมนาคมขนส่งในอดีตมีการใช้เส้นทางน้ำอยู่ค่อนข้างมาก

ปัจจุบันปัญหาการจราจรทางบกของในกรุงเทพมหานครเป็นปัญหาที่ได้รับผลมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรและการขยายตัวของชุมชนในเมือง รวมถึงการขยายตัวที่ชานเมืองอย่างกระจุกกระจายในขณะที่พื้นที่ถนนของกรุงเทพมหานครมีประมาณ 140 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นร้อยละ 9 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยเมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วควรมีพื้นที่ถนนในเมือง ประมาณร้อยละ 20-25 ของพื้นที่เมือง ประกอบกับระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้ผู้เดินทางจำเป็นต้องใช้รถส่วนตัวจำนวนมาก โดยมีการจดทะเบียนรถยนต์เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครถึง 4.16 ล้านคัน (กรมการขนส่งทางบก. 2563) จึงทำให้ปัญหาจราจรเป็นปัญหาระดับชาติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพทางกายภาพของเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและปัญหาสุขภาพของประชาชน แม้ว่าการขนส่งทางบกจะเป็นระบบหลักของการขนส่งในกรุงเทพมหานครแต่จากสภาพ การจราจรที่ติดขัด ทำให้การขนส่งทางน้ำกลับมาได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นทั้งจากประชาชนบางกลุ่มและหน่วยงานภาครัฐเพราะการขนส่งทางน้ำช่วยให้การเดินทางถึงที่หมายปลายทางได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ไม่มีปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดเป็นทางเลือกในการเดินทางรูปแบบหนึ่งซึ่งมีส่วนช่วยบรรเทาความแออัดคับคั่งของการจราจรทางบกแต่การขนส่งทางน้ำได้มีส่วนของผู้ใช้บริการเท่านั้น เมื่อเทียบกับการเดินทางรูปแบบอื่นจากสภาพทางกายภาพของแม่น้ำ ลำคลอง ยังสามารถปรับปรุงพัฒนาการขนส่งและการสัญจรทางน้ำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นให้เป็นระบบการขนส่งระบบหนึ่งซึ่งสามารถประสานกับระบบการขนส่งอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานครได้อย่างดี ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการเดิมได้รับความสะดวกสบายมากขึ้นและยังสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการเดินทางโดยการขนส่งทางบกได้ในการเดินทางเรือส่วนใหญ่ประสบปัญหาการร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องการให้บริการ ทำให้กรุงเทพมหานครจึงต้องหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

โครงการพัฒนารูปแบบการคมนาคมทางน้ำของกรุงเทพมหานครเป็นนโยบายในการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำเพื่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบการขนส่งทางน้ำ โดยให้การสนับสนุนการประกอบกิจการเดินเรือโดยสารประจำทางในคลองที่อยู่ในความดูแลของกรุงเทพมหานคร (กระทรวงคมนาคม. 2562) ได้มีการเริ่มให้บริการเดินเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบขึ้นในปี พ.ศ. 2533 เพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งจะมีข้อได้เปรียบในเรื่องความรวดเร็วในการเดินทางโดยเรือในคลองจะไม่มีปัญหาการจราจรติดขัดอีกทั้งคลองแสนแสบเป็นคลองสายสำคัญสายหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเส้นทางการเดินเรือผ่านทั้งพื้นที่เขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกฝั่งตะวันออกของกรุงเทพมหานคร ซึ่งในแต่ละพื้นที่ก็จะมีลักษณะ การใช้ประโยชน์ที่ดินหลากหลาย ได้แก่ ย่านพาณิชยกรรม สถานที่ราชการ สถานศึกษา ที่พักอาศัย จึงทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งได้หันมาเลือกเดินทางโดยอาศัยรูปแบบการคมนาคมประเภทนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัดสภาพการจราจรทางบกที่ติดขัดอย่างมาก ไม่ว่าจะบนถนนเพชรบุรี ถนนรามคำแหง เป็นต้น (กระทรวงคมนาคม. 2562) จึงมีเส้นทางเดินเรือโดยสารคลองแสนแสบขึ้นเป็นเส้นทางแรกเนื่องจากเป็นคลองที่ตัดผ่านแหล่งชุมชน ท้องเที่ยว และถนนสำคัญหลายสาย

เส้นทางเดินเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบมีระยะทางประมาณ 17.24 มีท่าเรือทั้งหมด 28 ท่า มีจำนวนเรือ 72 ลำ เรือโดยสารให้บริการทุกวัน 5:30 - 20:30 น. เป็นเรือประเภทเครื่องยนต์กลางลำตัวเรือมีความ ยาวประมาณ 15-27 เมตร ใช้เวลาเดินทางจากท่าวัดศรีบุญเรือง (ท่าต้นทาง) ถึงท่าผ่านฟ้า (ท่าปลายทาง) โดยประมาณ 1 ชั่วโมง มีอัตราค่าโดยสารเริ่มต้น 9-19 บาท ตามระยะทาง(ข้อมูลปี พ.ศ. 2563) มีผู้ใช้บริการในวันราชการเฉลี่ย 25,935 คนต่อวัน (ข้อมูลการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือแสนแสบ. 2563) ซึ่งเป็นเส้นทางเดินเรือในคลองที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการจัดการและการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นแต่ข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับเส้นทางการเดินเรือเส้นนี้ยังมีอยู่อย่างจำกัด

โครงการเรือขนส่งในคลองแสนแสบ ดำเนินการโดยบริษัท ครอบคร้วขนส่ง (2002) ซึ่งได้รับสัมปทานจากกรุงเทพมหานคร เพียงผู้เดียวตลอดมา ดังนั้นอาจมีการคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการไม่มากนัก ทำให้ผู้เลือกใช้บริการเดินทางด้วยรูปแบบนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จึงเกิดการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ อาทิ จำนวนเรือไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของประชาชน ความปลอดภัยในการเดินเรือ ปัญหาการรอคอย เมื่อมีเรือมาจอดที่ท่าเรือ ประชาชนผู้ใช้บริการด้วยด้วยความรีบเร่ง มีการเบียดเสียดแก่งแย่งกันเพื่อให้ตนได้ลงเรือในขณะที่เรือจอดไม่สนิท คนที่ยืนอยู่ตรงหน้าสุดจะถูกเบียดและเมื่อคนขับเรือทราบว่ามีผู้โดยสารตกค้าง ทำให้ขับเรือด้วยความเร็ว เมื่อเรือแล่นสวนกัน หรือแล่นลอดใต้สะพาน ด้วยความชำนาญของคนขับอาจไม่เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารแต่นอกจากสวัสดิภาพของผู้โดยสารแล้วผู้ให้บริการควรตระหนักถึงเรื่องสุขอนามัยของผู้โดยสารด้วย เมื่อเรือแล่นสวนกัน หรือแล่นลอดใต้สะพานและปัญหาการรอคอย รวมถึงปัญหาทางเรื่องความสะอาดของน้ำในคลองที่เกิดการเน่าเสียในคลองแสนแสบ ปัญหาน้ำในคลองกระเด็นเข้าในเรือถูกผู้โดยสาร ในบางรายต้องกลับไปอาบน้ำใหม่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาแก่ผู้ให้บริการเรือคลองแสนแสบเป็นอย่างมาก

การให้บริการจากผู้ให้บริการขนส่งโดยสารเรือคลองแสนแสบจึงทำการศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในอนาคต การปรับปรุงคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงท่าเทียบเรือให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าคือผลกำไรของธุรกิจ การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพการบริการจะช่วยผลักดันบริษัทให้ สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ จากความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่จะใช้บริการในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีศักยภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากคุณภาพการบริการ เมื่อระบบการเดินทางและขนส่งมีความสะดวกขึ้น ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ทำให้เกิดการพัฒนาทางสังคมยิ่งขึ้น อีกทั้งยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาของผู้โดยสารเพื่อเสนอแนวทางการจัดการและการปรับปรุงการให้บริการเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงปัญหา ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

1.3 คำถามของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบมีลักษณะอย่างไร
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบมีระดับแตกต่างกันอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ใช้แบบแผนการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งเรือโดยสารคลองแสนแสบ

1. ขอบเขตด้านทฤษฎี

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวคิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือคลองแสนแสบ 51,852 คนต่อวัน (กรมเจ้าท่า, 2563)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการขนส่งโดยสารท่าเรือคลองแสนแสบเท่านั้น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

1.5 คำนียามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการลูกค้าเรือโดยสารคลองแสนแสบ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้ช่องทางการขนส่งท่าเรือเรือคลองแสนแสบ ซึ่งเป็น การวัดผลการดำเนินงานของระบบโลจิสติกส์ในอันที่จะสร้างอรรถประโยชน์สำหรับการบริการขนส่ง ผู้โดยสาร
2. คุณภาพการให้บริการท่าเรือคลองแสนแสบ หมายถึง สิ่งที่เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติที่ ผู้ประกอบการขนส่งเรือโดยสารคลองแสนแสบได้ส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการ โดยจะต้องตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. ตัดสินใจเลือกใช้บริการท่าเรือคลองแสนแสบ หมายถึง การตัดสินใจใช้เลือกใช้บริการเรือ ขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ขั้นตอนการเลือกใช้บริการในการตัดสินใจโดยพิจารณาเกี่ยวกับ กระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมทางกายภาพ
4. การขนส่งทางเรือโดยสารคลองแสนแสบ หมายถึง การขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบ จากเส้นทางเดินเรือ จากท่าวัดศรีบุญเรือง(ท่าต้นทาง) ถึงท่าผ่านฟ้า (ท่าปลายทาง) ในกรณีของการ เคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ เน้นที่การขนส่งบริการ ผู้โดยสารเป็นสำคัญ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์สำหรับการ ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร
2. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สร้างความ พึงพอใจให้กับผู้โดยสารมากขึ้น

1.7 สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือโดยสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน
2. การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล บทความวิชาการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา การกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐาน รวมไปถึงใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตัวแบบการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2001) กำหนดมิติที่จะใช้วัด คุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

- มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance)
- มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability)
- มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness)
- มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence)
- มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy)
- มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
- มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security)
- มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access)
- มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer)

ตัวแบบ SERVQUAL ถูกนำมาทดสอบซ้ำโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม โดยนำตัวแบบวัด SERVQUAL แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือแบบสอบถามการวัดความคาดหวังการบริการจากองค์การ ส่วนที่ 2 คือ การวัดการรับรู้หลังจากได้รับบริการแล้ว การแปลคะแนนจาก ตัวแบบวัด

SERVQUAL ทั้งนี้การศึกษาวิจัยดังกล่าว ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ พบว่าตัวแบบ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติออกได้เป็น 5 มิติหลัก โดยการยุบบางมิติเข้าด้วยกัน ซึ่งยังคงมีความสัมพันธ์กับการวัดคุณภาพในการให้บริการทั้ง 10 มิติเดิม ทั้งนี้ตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ต่าง ๆ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการ รู้สึกถึงการดูแลเอาใจใส่ และความตั้งใจบริการจากผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการแสดงให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงสิ่งที่กล่าวไว้และให้ผู้รับบริการเห็นถึงความพร้อม ความเต็มใจ ตามอย่างที่ได้ให้ความหวังไว้ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรอคอยน้อยลง และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ การรับประกันว่าผู้ให้บริการ มีทักษะความรู้ และความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งมีจริยธรรมในการให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีใช้การ ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการมีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือ การให้บริการอย่างเอาใจใส่ มีความเข้าใจถึงปัญหาและมองเห็นความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

2.1.1 ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใด

เวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

5. ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

6. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั้นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

7. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน
- 2) กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

- 3) การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าจากการสอบถามความคิดเห็น

8. ไม่สามารถเก็บไว้ได้(Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอหรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.1.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทศนคติที่เกิดขึ้นใน ระยะเวลาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด การบริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึงการตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงการบริการลูกค้าได้ดีกว่าที่หวังไว้จนทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่ง ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมี รูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึง เป็นวิธีที่สร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

2.1.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิตินล ภูตะโชติ. (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ ไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดีคือการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันทีเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าวและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุดความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมากเพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่คุณภาพสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้คือคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ จากการให้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะงานวิจัยของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2001) ที่มุ่งศึกษาแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Research) โดยวัดคุณลักษณะ 10 ประการ และให้ผู้บริโภคเป็นผู้ประเมิน

คุณลักษณะนั้น และผลการประเมินคุณภาพการบริการของผู้บริโภค พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีตัวแปร 5 ตัวต่อไปนี้เป็นตัวแปรที่มีความแข็งแกร่งในการนำมาใช้ประเมินด้านคุณภาพของการบริการ

2.1.4 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2001) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน ป้ายประกาศ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่าให้ลูกค้ารอนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การแจ้งข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาให้ลูกค้าทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยของสินค้าและบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจริงใจและตรงไปตรงมา สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ แจ้งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง มีการช่วยเหลือแก้ปัญหาและตอบสนองการใช้งานให้กับลูกค้า ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos. (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ กล่าวคือการที่ผู้รับบริการจะได้รับรู้คุณภาพสินค้าหรือการบริการที่มีลักษณะตามการรับประกันจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและองค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการไม่มากนักน้อยในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust & Oliver. (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้นเชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการ

Meirick & Patrick. (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือ กลับมาใช้บริการซ้ำ

Looy, Gemmel และ Dierdonck. (2003) ได้ให้นิยามคำว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการบริการกับความคาดหวังในใจของเราที่จะได้รับการบริการนั้นๆ

Weinstein และ Johnson. (1999) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าจะเกิดขึ้นต่อเมื่อกิจการหรือองค์กร การบริการนำเสนอบริการที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า

Anderson และ Fornell. (1994) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจที่เน้นสถานการณ์การรับบริการเป็นหลักคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการเกิดสถานการณ์หนึ่งและความพึงพอใจที่ยึดประสบการณ์ที่ได้รับบริการเป็นหลักคือความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลากหลาย

Oliver. (1997) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นการแสดงออกทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในทางกลับกันความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นการแสดงออกเป็นการแสดงออกทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง

ดังนั้นความสำคัญของการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ได้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เปรียบเสมือนเป็นกลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้องค์กรที่ให้บริการเป็นองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ในที่สุด ซึ่งองค์กรควรต้องดำเนินกลยุทธ์หลักๆดังต่อไปนี้

2.2.1 กลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1. จงให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Pay Attention)
2. จงให้บริการแก่ลูกค้าเพียงหนึ่งคนต่อหนึ่งครั้งของการบริการ (Deal with One Customer at a Time)
3. จงทำความรู้จักลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง (Know Your Customers)
4. จงปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นพิเศษ (Give Customers Special Treatment)
5. จงรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Handle Complaints Efficiently)
6. จงปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหมาย (Do the Unexpected)
7. จงให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยเสมอภาค อย่างน้อยที่สุดควรเน้นการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม (Service Each Customer)

กล่าวคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทางการตลาดที่องค์กรต้องมีการจัดผลอย่างเป็นระบบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์การประสบผลความสำเร็จ เพราะความก้าวหน้าของงานบริการที่มีปัจจัยที่สำคัญคือจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การ เมื่อลูกค้ามีความต้องการมากขึ้นจะนำไปสู่การได้กำไรมากขึ้น

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้กล่าวไว้ ความมกน้อยของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการโดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้

ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2.3 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึงการบริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Glenn and Nelson (1983) เสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจ ของประชาชนหลังจากการพบพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการองค์ประกอบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับ ระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม ได้รับการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ได้รับการอย่างครบถ้วนเพียงพอ ได้รับการอย่างก้าวหน้า ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม ได้รับการอย่างต่อเนื่อง

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องทำงาน เกี่ยวข้องด้วยและมีได้ทำงานเกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญคือ มาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมาย ที่ผู้บังคับบัญชาหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและในขณะเดียวกัน ก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตนแม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐาน การให้บริการหรือใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมาแต่การกระทำดังกล่าว ย่อมไม่เป็น การเพิ่มผลิตภาพเพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมายที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถ ตรวจสอบและคงไว้ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มี ลักษณะอย่างไร มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบและลักษณะเป็น ศูนย์ลักษณะทางบวกเป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการ มีลักษณะตรงตาม ข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ 27 ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้ ลักษณะเป็นศูนย์เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

2.2.4 มาตรฐานการให้บริการที่ดี

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชตกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชยอมรับและ มีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็น จำนวน เปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้

6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุ ตามเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่

7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชควรมีสำเนา คนละฉบับเพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะๆและเปลี่ยนตาม ความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องมาจากมีวิธีการปฏิบัติ ใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญซึ่งอาจช่วยลด ระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถ ทำตามมาตรฐานนั้นได้

2.2.5 ลักษณะของมาตรฐานที่ดี

1. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับด้วยความเห็นชอบร่วมกัน
2. ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้
3. แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าต้องทำดีแค่ไหน จำนวนเท่าไร และบ่อยเพียงใด
4. ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ ไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ
5. เป็นมาตรฐานที่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติที่แล้วมา
6. มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มีกฎเกณฑ์ผูกมัดการปฏิบัติมากนักจนผู้ปฏิบัติงาน ขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง
7. มาตรฐานไม่ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลทำให้ไม่ สามารถทำตามมาตรฐานได้
8. ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งสื่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามุ่งแต่จะใช้ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียวในการกำหนดมาตรฐาน ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่ง วิธีแล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐาน มีอยู่ 3 วิธี โดยอาศัยผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นและ ศึกษาจากการปฏิบัติงานโดยกำหนดมาตรฐานแต่ละวิธีสามารถทำได้ ดังนี้

1) อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาจะต้องรวบรวมข้อมูลย้อนหลังเพื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกัน อาจปรับให้สูงขึ้นหรือลดลงเล็กน้อยตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นการสำรวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันในสถานการณ์ปัจจุบันตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้นำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

3) ศึกษาจากการทำงาน เป็นวิธีที่ใช้หลักวิศวกรรมศาสตร์ มีการศึกษางานนับแต่ใช้การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการทำงาน การหาเวลามาตรฐาน เวลาบันทึกการทำงาน เพื่อนำมาพิจารณาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แม้ว่ารถโดยสารในเขตเมืองจะมีบทบาทสำคัญแต่การบริการมักมีไม่เพียงพอต่อความต้องการรถโดยสารและบริการที่จัดหาให้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาคุณภาพต่ำ ส่งผลให้บุคคลมักจะใช้ยานพาหนะส่วนตัวเนื่องจากขาดความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งสาธารณะในการสำรวจทัศนคติในสหราชอาณาจักรพบว่า 41% ของผู้ใช้รถยนต์ส่วนตัวจะลดการใช้รถลงหากระบบขนส่งสาธารณะมีให้บริการบ่อยครั้งและเชื่อถือได้อีกครั้ง ใช้การสำรวจทัศนคติโดยพิจารณาจากตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยในฮ่องกงและพบว่าระบบขนส่งสาธารณะที่ดีสามารถยับยั้งการเป็นเจ้าของรถได้โดย 65% การปรับปรุงระบบขนส่งสามารถส่งผลดีต่อการพัฒนาที่ดิน อธิบายเพิ่มเติมว่าระบบขนส่งสาธารณะคุณภาพสูงสามารถปรับปรุงการเข้าถึงได้อย่างมากของพื้นที่รับน้ำโดยการลดระยะเวลา ยังให้ความเห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ให้มาสามารถดึงดูดผู้ใช้เพิ่มเติมได้ในสถานการณ์ปัจจุบันของโลกาภิวัตน์บริการขนส่งสาธารณะจำเป็นต้องมีการให้ความสำคัญในเชิงไตร่ตรองต่อคุณภาพของบริการที่นำเสนอ

ระบบขนส่งสามารถเป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาเศรษฐกิจที่น่าเชื่อถือ ทำงานเป็นปัจจัยที่กระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยการจัดหางานปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของธุรกิจอื่น ๆ และยังเอื้อต่อการลงทุนและการพัฒนาของประเทศ ระบบขนส่งสาธารณะมีบทบาททางสังคมในสภาพแวดล้อมของเมือง: ช่วยเพิ่มการเข้าถึงงาน สถานที่และโครงสร้างพื้นฐานการบริการและในเวลาเดียวกันช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทั้งหน่วยงานสาธารณะและผู้ประกอบการขนส่งมีส่วนร่วม

ในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับบริการขนส่ง เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการขนส่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกันกฎระเบียบจึงมีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันที่ล้มเหลว

2.2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ในเรื่องทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมหรือแนะนำการบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือจากบุคคลอื่นที่กล่าวถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากเป็นไปได้ในเชิงบวกก็จะส่งผลดีอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานต่อลูกค้าทั้งยังสร้างความพึงพอใจ บริการที่มีการวางแผนที่ดีจะคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักและสามารถตอบสนองลูกค้าได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ให้บริการ
5. ขบวนการบริการ นำเสนอการบริการที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีความคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพสูงสุด
6. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ
7. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะดวก อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์
8. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ
9. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ
10. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถชี้ทันที่หรือไม่ล่าช้า

11. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

2.3 ทฤษฎีการตัดสินใจ

2.3.1 แนวคิดด้านกระบวนการตัดสินใจ

Kotler & Phillip & Armstrong (2002) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคพบว่าในกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นรับรู้ปัญหา หมายถึง ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการในความต้องการนี้เกิดจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าภายในร่างกายของ บุคคล เช่น ความหิว ซึ่งเมื่อความต้องการนี้เพิ่มขึ้นจนถึงระดับหนึ่งก็จะเกิดแรงขับจากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าจะตอบสนองความต้องการนั้น ได้อย่างไรขณะเดียวกันความต้องการนี้อาจเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกได้ด้วยเช่นกัน เช่น ความรู้สึกอยากไปเที่ยวต่างประเทศตามอย่างเพื่อนบ้าน เป็นต้น สิ่งที่น่าเกิดการตลาดต้องทำคือการสร้างสินค้าเพื่อตอบสนองแรงกระตุ้นของผู้บริโภค

2. ขั้นแสวงหาความรู้ หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงปัญหาแล้วว่ามีความต้องการสินค้าหรือบริการใดในขั้นที่หนึ่งแล้วในขั้นที่สองนี้ผู้บริโภคจะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ต่อไปนี้

1) แหล่งบุคคล ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เป็นต้น
2) แหล่งข้อมูลทางการค้า ได้แก่ สื่อโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า การจัดแสดงสินค้า ฯลฯ

3) แหล่งชุมชน ได้แก่ สื่อมวลชนต่าง ๆ เป็นต้น

4) แหล่งทดลอง ได้แก่ หน่วยงานที่ทำการสำรวจคุณภาพ วิจัยและพัฒนา

3. ขั้นประเมินทางเลือก หมายถึง ขั้นตอนที่สามหลังจากรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในขั้นที่สองแล้ว โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ดังนี้

1) คุณสมบัติ เช่น จากภาพถ่าย คุณภาพ การใช้งานสะดวก รูปร่าง และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ปรากฏให้เห็น

2) ความสำคัญและความจำเป็น

3) อรรถประโยชน์

4) ความเชื่อมั่นในตราสินค้า

5) การเปรียบเทียบสินค้านึงกับอีกสินค้านึงว่าสินค้าใดตรงตามความต้องการ

4. ขั้นตัดสินใจซื้อ หมายถึง การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่พอใจโดยที่ข้อหนึ่ง หลังจากมีการประเมินทั้ง 3 ข้อ ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจหลังจากมีการซื้อผลิตภัณฑ์แล้วความรู้สึกนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของผู้บริโภคจะเกิดความไม่พอใจและไม่ใช้บริการ

2.3.2 ความหมายของการตัดสินใจ

Walters (1978) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision) หมายถึงการเลือกที่จะกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่

Blackwell, Engel และ Kollat (1968) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหา (Problem recognition) การค้นหา (Search) การประเมินทางเลือก (Alternative evaluation) ทางเลือก (Choice) และผลที่ได้ (Outcome)

Schiffman, Kanuk (1994) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จาก 2 ทางเลือกขึ้นไป ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดใจทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมทางกายภาพกิจกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

Foxall (1999) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้นหรือข้อมูล ได้แก่ ตราผลิตภัณฑ์โฆษณา ส่งเสริมการขาย และการกลั่นกรองด้วยการรับรู้ ผ่านการประมวลผลข้อมูลของผู้บริโภคคือการแปลผลการจัดรูปแบบและการประเมินผลส่งต่อผลลัพธ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพความเชื่อ ทักษะคิดทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะซื้อและซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการในที่สุด

Donnelly, Paul Peter, James (2004) เสนอกรอบคิดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค มีปัจจัย 4 ชนิด คืออิทธิพลทางสังคม อิทธิพลทางการตลาด อิทธิพลทางสถานการณ์ และอิทธิพลทางจิตวิทยาในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

Kotler (2002) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) การค้นหาข้อมูล (Information search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post-purchase behavior)

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเกิดจากความตั้งใจ (Attention) เริ่มต้นที่ผู้บริโภคจะต้องรู้จักสินค้าและบริการนั้นก่อน ซึ่งก็เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมีความตั้งใจในการรับสาร เมื่อเกิดความสนใจ นอกจากการรู้จักสินค้าแล้วก็ไม่เพียงพอผู้บริโภคต้องถูกเร้าความสนใจจนสามารถแยกแยะสินค้านั้นออกจากสินค้าอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตลาดแล้วจึงเกิดความปรารถนา ความสนใจที่ถูกกระตุ้นจะกลายเป็นความอยาก ความปรารถนาที่จะได้ครอบครองสินค้านั้น ตามปกติความปรารถนาจะเกิดขึ้นจากการเห็นประโยชน์ที่สินค้านั้นเสนอให้หรือเกิดจากการเห็นหนทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ที่สินค้านั้นหยิบ

ยื่นให้ส่งผลต่อการกระทำ เมื่อความปรารถนาเกิดขึ้นแล้ว กระบวนการซื้อจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้บริโภคก้าวเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือการซื้อสินค้า

การตัดสินใจ คือ กระบวนการทางความคิดเขวหรือการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ กล่าวคือการสืบเสาะจากข่าวสารหรือสิ่งรอบตัว สำหรับใช้ในการออกแบบการตัดสินใจ (หรือการหาแนวทางทางเลือกที่พอเป็นไปได้โดยการวิเคราะห์หาแนวทางต่าง ๆ ที่จะนำไปปฏิบัติคัดเลือก และนำทางทางที่เหมาะสมไปปฏิบัติ การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และในการจัดการนั้นการตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว อารมณ์ความรักใคร่ ชอบพอเข้ามามีส่วนร่วมในการเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ การตัดสินใจมีลักษณะเป็นกระบวนการอันประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ต่อเนื่องกันไป ดังนี้

1. การแยกแยะสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา ในขั้นตอนแรกของการตัดสินใจนั้น

จึงเป็นเรื่องราวของการสร้างความแน่ใจ มั่นใจ โดยการค้นหาความเข้าใจกับตัวปัญหาที่แท้จริงเพราะเหตุว่ากระบวนการตัดสินใจจะเริ่มต้นตามขั้นแรก เมื่อผู้ทำการตัดสินใจมีความรู้สึกว่าได้เกิดปัญหานั้นมานั้นก็คือ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในว่าได้มีปรากฏบางสิ่งบางอย่าง มิได้เป็นไปตามที่คาดคิด

2. การหาสาเหตุของการเกิดปัญหานั้น การเสาะหาข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้น

ก็คือการเสาะหาสิ่งที่เป็นสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหานั้น ซึ่งอาจจะไม่ใช่สาเหตุโดยตรงก็ได้

3. การประเมินค่าข่าวสาร เป็นความจำเป็นที่ต้องประเมินค่า

ดูว่าข่าวสารที่ได้มานั้นถูกต้อง เหมาะสมเพียงพอ ตรงเวลาและสามารถที่จะไปวิเคราะห์ปัญหาได้หรือไม่

4. การกำหนดทางเลือก เป็นขั้นตอนสำคัญของการตัดสินใจ คือ การกำหนดทางเลือกมากที่สุดเท่าที่จะมากได้เป็นการที่จะพยายามจะครอบคลุมวิถีทางที่จะแก้ปัญหาได้หลาย ๆ วิธีถ้าเรามีข่าวสารสมบูรณ์สำหรับปัญหาแต่ละเรื่อง เราอาจจะกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมและครอบคลุมอย่างแท้จริง

5. การเลือกทางเลือก เมื่อได้กำหนดทางเลือกต่าง ๆ ออกมาแล้วพร้อมกำหนดลำดับความสำคัญและความเหมาะสมในการแก้ปัญหาขั้นตอนต่อไปคือการเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติการต่อไปและขั้นนี้เองที่เป็นที่ยอมรับกันได้โดยทั่วไปว่าเป็นการตัดสินใจอย่างแท้จริง

6. การปฏิบัติการตัดสินใจ เมื่อทางเลือกได้ถูกเลือกเข้ามาแล้วจะเป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจหรือทางเลือกโดยระบุถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจว่ามาจาก 3 ปัจจัย คือ

1) การรับรู้การตัดสินใจ

การรับรู้มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรม การตัดสินใจของบุคคลให้แตกต่างกันไป โดยเฉพาะจะมีอิทธิพลในสถานการณ์การตัดสินใจที่ไม่แน่นอน ข้อมูลในการตัดสินใจไม่พอเพียงและ

ยังมีบทบาทสำคัญเมื่อจะต้องตัดสินใจเลือกทางที่ไม่มีข้อแตกต่างมากนัก การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งรับสิ่งกระตุ้นผ่านอวัยวะ รับความรู้สึก เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และไปสู่สมองซึ่งประกอบด้วยความจำ ประสบการณ์ในอดีต ทักษะและความรู้สึก บุคคลแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการรับรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ พื้นวัฒนธรรม ทักษะ และลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นลักษณะของการรับรู้จะแตกต่างกันออกไปและมีผลต่อการตัดสินใจ

2) ค่านิยมกับการตัดสินใจ

ค่านิยมของผู้ตัดสินใจแต่ละคนมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คุณแต่ละคนคิดว่าควรจะเป็นไม่ว่าสิ่งนั้นจะดีหรือไม่ก็ตามและมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มมีความเห็นเหมือนกัน ค่านิยมเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้ประสบการณ์ของแต่ละคนผิดแผกแตกต่างกัน

3) บุคลิกภาพกับการตัดสินใจ

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของรูปแบบแต่ละคนที่เป็นการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม ลักษณะนิสัย การจูงใจที่แสดงออก คือ คนอื่นและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว บุคลิกภาพจะมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ แรงจูงใจซึ่งเป็นส่วนชักจูงจิตใจให้อยากทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การรู้ถึงสิ่งที่อยู่ตัวและแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพจะมีลักษณะคงทน การเปลี่ยนแปลงจะค่อยเป็นค่อยไป โดยเป็นผลจากการรับรู้และสภาพแวดล้อม บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น บางคนมีบุคลิกกล้าได้กล้าเสีย บางคนชอบรีรอในการตัดสินใจ บางคนชอบแก้ปัญหา บางคนรอให้ปัญหาเข้ามาเอง บางคนอาจมีบุคลิกภาพที่ชอบคิดสร้างสรรค์ชอบทดลอง เป็นต้น บุคลิกภาพเหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น เช่น ผู้มีบุคลิกภาพกล้าเสี่ยงมักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์ไม่แน่นอนและตัดสินใจได้เร็ว

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ และพฤติกรรมในการตัดสินใจ สรุปได้ว่าการตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาโดยใช้ข้อมูล หลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุดจากหลายๆทางเลือก โดยองค์ประกอบในการตัดสินใจประกอบด้วยผู้ตัดสินใจ ทางเลือกและผลงานของผลทางเลือก

7. พฤติกรรมหลังการซื้อ

จากการศึกษาจากการศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคแล้ว ประเด็นที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหรือพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เราจะพิจารณาได้ว่าผู้บริโภคเวลาซื้อสินค้าไม่ได้เกิดความต้องการของตนเองแต่อย่างเดียว แต่ความต้องการที่เกิดขึ้นจะได้รับอิทธิพลที่ออกมาในรูปของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความต้องการของผู้บริโภคมีความผูกพันกับการปัจจัยทางส่วนบุคคลของผู้บริโภคเองและปัจจัยทางสังคม

ด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค กระบวนการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรม การซื้อที่แสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วไม่ได้เกิดขึ้นในสุญญากาศ หรือความว่างเปล่าแต่เกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยภายในบุคคลอาจรวมเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยทางด้านจิตวิทยา หรือ ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล ส่วนปัจจัยภายนอกอาจรวมเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทั้ง 2 ส่วนนี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อทุกขั้นตอน นับตั้งแต่ผู้บริโภคเกิดการรับสิ่งเร้าจนกระทั่งในขั้นพฤติกรรมหลังการซื้อ

ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลหรือปัจจัยทางด้านจิตวิทยา เกิดจากภายในตัวบุคคลและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคโดยตรง การศึกษาปัจจัยทางด้านจิตวิทยาจะชวนให้นักการตลาดได้เข้าใจว่าทำไม (why) และอย่างไร (how) ผู้บริโภคแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ จึงน่าจะมีความประโยชน์มากต่อผู้ทำการสื่อสารการตลาด จะได้กล่าวในรายละเอียด ดังนี้

1) การรับรู้ (perception)

หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ออกมาเป็นภาพที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งของโลก (Harrell & Kiefer.1993) จากนิยามดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของปัจเจกชน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคลแต่ละคน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมทั้งเกิดจากอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ เช่น ขนาด สี สัน ความเข้มและสภาวะแวดล้อมที่บุคคลได้เห็นและได้ยินอีกด้วย จะเป็นได้ว่าบุคคล 2 คนได้รับข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งกระตุ้นเหมือนกันภายใต้เงื่อนไขอื่น ๆ อย่างเดียวกันแต่บุคคลทั้งสองจะรับรู้ต่างกัน ตัวอย่างเช่น คน 2 คน นั่งดูโฆษณาทางโทรทัศน์ช่องเดียวกัน แต่อาจจะตีความหมายหรือแปลความโฆษณาแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

บางคนมีการรับฟังโฆษณาอย่างละเอียดนั้นในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจจะไม่ให้ความสนใจในโฆษณานั้นเลยก็เป็นได้ หลังจากโฆษณาสิ้นสุดลง 30 วินาที คนที่สองจะไม่สามารถนึกถึงเนื้อหาของสารที่โฆษณาหรือแม้แต่ตัวผลิตภัณฑ์ที่โฆษณาได้เลย จากผลการสำรวจนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยพบว่าโฆษณาที่กระตุ้นความรู้สึกทางเพศจะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากต่อผู้บริโภควัยหนุ่มสาวอายุตั้งแต่ 18-25 ปี (Lamb,Hair, and McDaniel. 1996)

จากตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มนุษย์ในฐานะผู้รับสารจะไม่รับข่าวสารทุกชนิดที่ผ่านสายตาคแต่จะมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสาร (selective perception) หรือกระบวนการกลั่นกรองข่าวสาร (filtering process) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

(1) การเลือกเปิดรับ หมายถึง การที่ผู้บริโภคจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่เสนออยู่ทั่วไปหรือไม่ ตัวอย่าง เช่น ผู้ชมรายการการแสดงทางโทรทัศน์ อาจเปลี่ยนช่องรับหรือเดินออกจากห้องไปในระหว่างพักโฆษณา เพื่อหลีกเลี่ยงการรับโฆษณา การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์และการเลือกเปิดวิทยุ การเลือกเปิดรับข่าวสารข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นขั้นแรกของกระบวนการเลือกสรรการรับรู้

(2) การเลือกสนใจ เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกมุ่งเน้นความสนใจไปที่สิ่งเร้าหรือข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่งและใจขณะเดียวกันจะไม่สนใจต่อสิ่งเร้าอื่น ๆ เพียงแต่ผ่านหูผ่านตาไปเท่านั้น

(3) การตีความ ซึ่งหมายถึงว่าเกิดจากการที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารแล้วมีการแปลความหมายหรือตีความออกมาตามทัศนคติความนึกคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าจะไม่ตรงกับข้อเท็จจริงที่ผู้ส่งสารได้สื่อสารมา

(4) การเลือกจดจำ ในสิ่งโฆษณาหรือข่าวสารต่าง ๆ ทำให้เกิดขบวนการระบรวนการรับรู้มาจนถึงขั้นตีความหมายทำความเข้าใจแต่ผู้รับบริการอาจไม่สามารถจดจำข่าวสารทั้งหมดแต่จะจดจำเฉพาะข่าวสารบางอย่างหรือบางส่วนที่มีจุดเด่นเฉพาะทำให้จดจำได้ง่ายหรือข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของตนเองเท่านั้นและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ

ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริโภคมีประโยชน์ต่อผู้ทำการสื่อสารการตลาดเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าโฆษณาต่าง ๆ ที่ผู้ทำการสื่อสารจัดทำขึ้นนั้นกว่าจะถึงขั้นการรับรู้จนกระทั่งถึงขั้นจดจำ โฆษณานั้นได้ ผู้บริโภคจะมีกระบวนการกลั่นกรองข่าวสารเป็นขั้น หากโฆษณาสารไม่มีจุดเด่นสะดุดตา สะดุดใจ ผู้บริโภคก็อาจจะเพียงผ่านสายตาเท่านั้น ดังนั้นผู้ทำการโฆษณาจะต้องใช้ความพยายามให้มากเพื่อดึงดูดความสนใจ ให้ผู้บริโภคเลือกเปิดรับและสนใจให้สังเกตข่าวสารที่น่าเสนอเหนือกว่าโฆษณาชิ้นอื่น เช่น การใช้สีสันทันที่สะดุดตา การใช้แสงเสียง และภาพประกอบเข้าช่วย รวมทั้งการใช้เทคนิคทางด้านการสร้างสรรค์สื่อโฆษณาอื่น ซึ่งจะได้กล่าวในตอนหลังและนอกจากนั้น การโฆษณายังจำเป็นจะต้องทำการโฆษณาบ่อยครั้ง เพื่อให้เกิดความจำได้อีกด้วย

2) การจูงใจ (motivation)

หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นภายในใจบุคคลที่จะกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งจูงใจที่จะเป็นจุดเริ่มต้นผลักดันให้แสดงพฤติกรรมตามลำดับขั้นตอนประกอบด้วย แรงขับ (drive) แรงกระตุ้น (urge) ความปรารถนาหรือความต้องการ (wish or desire)

การจูงใจจะเกิดขึ้นจากการเกิดสิ่งเร้าเข้ามากระทบต่อบุคคล สิ่งเร้าอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การได้ยินและได้เห็นผลิตภัณฑ์และเมื่อไรก็ตามที่สิ่งเร้าเป็นเหตุทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึก สภาวะที่เป็นจริง (actual state) กับสภาวะที่พึงปรารถนาอยากให้เป็น มีความแตกต่างกัน “ความจำเป็นและความต้องการ” (need and want) ก็จะเกิดขึ้นและความจำเป็นหรือความต้องการจะเป็นตัวคอยกระตุ้นเร้า ทำให้เกิดภาวะความตึงเครียด (state of tension) จนกลายเป็นแรงขับผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย เพื่อลดความตึงเครียดนั้นให้ลดลงหรือหายไป ตัวอย่างเช่น พนักงานในบริษัทสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีฐานะตำแหน่งงานและเงินเดือนในระดับหนึ่ง (สภาวะที่เป็นจริง) เกิดมีความรู้สึก ว่า หากศึกษาต่อได้รับปริญญาโทจะมีฐานะตำแหน่งงานและเงินเดือนที่ดีกว่านี้ (ภาวะที่พึงปรารถนา) จึงเกิดมีความจำเป็นต้องไปสมัครศึกษาให้ได้ปริญญาโทตามต้องการ (พฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย)

ความจำเป็นหรือความต้องการของมนุษย์ ที่จะเริ่มจุดเริ่มต้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมมีมากมายไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มนุษย์มีความต้องการทั้งทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา และทางสรีรวิทยา ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น (hierarchy of needs) เปรียบเสมือนขั้นบันได นักจิตวิทยาได้พยายามจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ต่าง ๆ กันมากมาย แต่แนวความคิดของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้น หรือ Maslow's five-level hierarchy of needs ได้รับความนิยอย่างกว้างขวางและอ้างอิงถึงในทางวิชาการมากที่สุด ซึ่งผู้อ่านจะสามารถศึกษาได้จากตำราทั่วไป แต่เพื่อความสะดวกและง่ายขึ้นในแง่ของการสื่อสาร การตลาด ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค จึงใคร่ขอนำแนวความคิดของ McCarthy, E. J., & Perreault, W. D. (1993) ซึ่งได้จัดลำดับขั้นความต้องการของผู้บริโภคไว้เป็น 4 ชั้นตอน คล้ายกับของมาสโลว์ เรียกว่า the PSSP hierarchy of needs ดังนี้คือ

(1) ความต้องการทางด้านสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งทุกคนจำเป็นจะต้องมีเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ซึ่งได้แก่อาหาร น้ำ การพักผ่อน และเพศ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่รุนแรงมากที่สุด เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจในระดับหนึ่งแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

(2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางด้านสรีระวิทยาได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการความคุ้มครอง รวมถึงต้องการมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ (ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีอาหารที่ถูกหลักอนามัย การมียารักษาโรค และการออกกำลังกาย)

(3) ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการลำดับที่สาม เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้จะเป็นการแสวงหาความรัก ความเป็นมิตรต้องการสถานะทางสังคมที่เด่นเป็นศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม รวมถึงการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในแวดวงของสังคมที่ดีอีกด้วย

(4) ความต้องการส่วนบุคคล เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการที่จะบรรลุขั้นอัตตาหรือถือตนเองเป็นใหญ่ เป็นการแสวงหาความพอใจเพื่อตนเอง ซึ่งเป็นอิสระ ปลอดภัยต่อสิ่งที่ผู้อื่นคิดหรือกระทำ ความภูมิใจใจตนเอง ความสำเร็จในชีวิต ความสนุกสนาน ความมีอิสรภาพ และความผ่อนคลาย เป็นต้น

วรารักษ์ เอื้อการณ และ อิศระ อุดมประเสริฐ (2556) กล่าวว่า การตัดสินใจที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอก หรืออาจเกิดจากความต้องการจากภายในหรือทั้งสองอย่างพร้อมกัน เช่น การโฆษณาและกิจกรรมทางการตลาดที่ช่วยส่งเสริมการขายให้ผู้บริโภคได้รู้และเป็นตัวกระตุ้น

ที่เป็นปัจจัยทางสังคมผ่านระบบประสาทสัมผัส ทำให้เกิดความอยากได้โดยการตัดสินใจสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท เรียงตามระดับความเอาใจใส่ต่อการซื้อ (Purchase Involvement) ดังนี้

1. การตัดสินใจตามนิสัยเคยชิน (Habitual decision making)

การรับรู้ปัญหา สู่ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลที่เป็นการตัดสินใจซื้อโดยไม่มีขั้นตอนการประเมินทางเลือกเพราะผู้บริโภคเคยมีความต้องการซื้อมาแล้วและอาศัยข้อมูลที่มีอยู่เดิมจึงได้ทำการตัดสินใจซื้อตามความเคยชินนี้จะดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ จนกว่าจะมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้เปลี่ยนใจได้ซึ่งการตัดสินใจซื้อตามนิสัยที่เคยชินนี้ยังสามารถแบ่งได้ 2 รูปแบบได้แก่

1) การซื้อเนื่องจากมีความภักดีต่อตราสินค้า (Brand loyal purchases)

ผู้บริโภคจะเกิดความมั่นใจและภักดีต่อผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้าเดิมเนื่องจากมั่นใจว่าตราสินค้านั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีที่สุด โดยเริ่มมาจากการตัดสินใจซื้อครั้งแรกเปรียบเทียบกับ ข้อมูลและตัดสินใจอย่างรอบคอบจนมั่นใจจึงทำการซื้อจนเกิดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้านั้นโดยมีโอกาที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนใจไปสู่ตราสินค้าอื่นยากยิ่งขึ้น

2) การซื้อซ้ำโดยทั่วไป (Repeat purchases) ผู้บริโภคมีโอกาสเปลี่ยนใจ เนื่องจากการซื้อซ้ำในลักษณะนี้ไม่ได้มีรากฐานมาจากความภักดีอย่างเช่นในกรณีแรกหากคู่แข่งเสนอสิ่งจูงใจทางการตลาดที่น่าสนใจมากกว่าตราสินค้าเดิม

2. การตัดสินใจโดยมีข้อมูลที่จำกัด (Limited decision making)

การรับรู้ปัญหาแบบยังไม่เจาะจงทางเลือก สู่ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลที่เป็นข้อมูลเดิมและข้อมูลใหม่อย่างจำกัด มีการประเมินทางเลือกใช้เกณฑ์พิจารณา 2-3 เกณฑ์และตัดสินใจซื้อโดยตัวเลือกเพียง 2-3 ทางเลือก ค่านึงคุณสมบัติสำคัญบางประการเท่านั้น การตัดสินใจเช่นนี้บางครั้งได้รับอิทธิพล จากสถานการณ์แวดล้อมเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อที่ไม่ค่อยมีความรู้สึก ชัดแย้งและ ประเมินผลการซื้อน้อย

3. การตัดสินใจซื้อโดยพิจารณาอย่างรอบด้าน (Extended decision making)

การการรับรู้ปัญหา เป็นการตัดสินใจซื้อที่ผู้บริโภคมีความสนใจ มีการค้นหาข้อมูลภายนอก อย่างกว้างขวางและหาทางเลือกหลายทาง โดยอาศัยการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด พร้อมทั้งมีการประเมินผลหลังการซื้อ พบบ่อยครั้งในกรณีที่ผู้บริโภคทำการซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูง หรือมีความเสี่ยงในการซื้อสูง โดยที่มีพฤติกรรมภายหลังการซื้อที่มีลักษณะเกิดความรู้สึกขัดแย้งภายในใจและมีการประเมินผลหลังการซื้ออย่างมาก

Best, Coney และ Hawkins. (1998) กล่าวว่า กระบวนการด้านการตัดสินใจซื้อมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อได้รับอิทธิพลภายนอกและอิทธิพลภายใน

หลากหลายประการ โดยผู้บริโภคจะนำอิทธิพลเหล่านี้มาปรับให้สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองและรูปแบบการดำเนินชีวิต ผ่านความต้องการและความปรารถนา จากแนวความคิดตัดสินใจ สรุปได้ว่าการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด โดยมีปัจจัยคือข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า สังคมและกลุ่มทางสังคม ทัศนคติของผู้บริโภค เวลาและโอกาส ความตั้งใจ ความสนใจ ความปรารถนาและการกระทำ

2.3.3 กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด สามารถจำแนกออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ทั้งหมดจำนวน 5 ขั้นตอนของนักวิชาการหลายท่านสามารถเรียบเรียงได้ ดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition)

เมื่อผู้บริโภคได้รับสิ่งเร้าแล้วอาจจะสนใจทำให้เกิดการรับรู้ปัญหา การรับรู้ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์พบเจอสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่ปรารถนาและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อพบว่าสิ่งที่ตนพิจารณาซื้ออาจจะสามารถแก้ปัญหาความขาดแคลนหรือความปรารถนาที่ตนยังไม่ได้รับการตอบสนองการสร้างการรับรู้ที่นำไปสู่การเลือก ผู้บริโภคมักเลือกจากรูปลักษณ์ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้แต่บางครั้งผู้บริโภคก็ไม่สามารถแยกแยะได้ถึง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ในแต่ละตราสินค้าได้อย่างชัดเจน จำเป็นต้องสร้างสรรคกิจกรรมต่าง ๆ ทางการตลาดที่จะช่วยให้ผู้บริโภคมีการรับรู้ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ในแต่ละตราผลิตภัณฑ์ กระบวนการรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยมีการจัดเก็บข้อมูลนั้นไว้ในระบบความทรงจำซึ่งจะมีการดึงข้อมูลกลับมาใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ จากข้อมูลที่กล่าวมาสามารถกล่าวได้ว่าหลังจากที่ผู้บริโภครับรู้สิ่งเร้าที่ตนสนใจแล้วจะตีความสิ่งเร้าและเกิดการเรียนรู้สิ่งนั้นขึ้น การเรียนรู้นี้จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเชื่อและมีประสบการณ์ซึ่งสะท้อนความโน้มเอียงในจิตใจทั้งทางบวกและลบหรือเรียกว่าการเกิดทัศนคติรับรู้ความแตกต่างจนมีข้อมูลในการเลือกผลิตภัณฑ์

2. การค้นหาข้อมูล (Information search)

เมื่อผู้บริโภคเกิดการรับรู้ปัญหาแล้วจะแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลด้วยตนเอง (Internal search) โดยพิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาแต่หากความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาไม่เพียงพอจำเป็นจะต้องแสวงหาข้อมูลภายนอกเพิ่มเติม (External search) อันได้แก่แหล่งบุคคล (Personal sources) แหล่งการโฆษณา (Commercial sources) แหล่งสาธารณะ (Public sources) และแหล่งประสบการณ์ (Experiential source) เป็นต้น

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives)

เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพียงพอแล้วจะนำข้อมูลความรู้ที่เก็บไว้ในความทรงจำและข้อมูลที่หามาได้จากแหล่งภายนอก มากำหนดเป็นเกณฑ์สำหรับประเมินและจากเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นนี้จะช่วยผู้บริโภคให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกได้ ช่วยลดตัวเลือกให้น้อยลงโดยใช้วิธีกำหนดเกณฑ์จากลักษณะเด่นบาง อย่างของผลิตภัณฑ์

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision)

ภายหลังจากประเมินทางเลือกอย่างดีที่สุดแล้ว ผู้บริโภคก็พร้อมที่จะซื้อ แต่ต้องมีข้อพิจารณา 3 ประการ ดังนี้ สถานที่ซื้อเงื่อนไขการซื้อ ได้แก่ การซื้อเงินสด ซื้อเงินผ่อน ซื้อทางไปรษณีย์ ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น และความพร้อมในการจำหน่ายเมื่อผู้บริโภคสั่งซื้อเพราะผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องมีระยะเวลาส่งมอบ ตั้งแต่ซื้อจนกระทั่งผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ตลอดจนความสะดวกในการขนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังสถานที่ใช้

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Postpurchase behavior)

ภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้ซื้อผลิตภัณฑ์แล้ว กรณีหลังบริโภคซื้อมีสินค้าไปแล้ว หากสินค้าตอบสนองต่อความต้องการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และหาเกิดความเปรียบเทียบระหว่างสิ่งๆหนึ่งกับอีกสิ่งหนึ่ง หลังการซื้อแล้วมักจะมี ความกังวลว่าสิ่งที่เลือกไปนั้นตนเองได้เลือกสิ่งที่ดีที่สุดแล้วหรือยัง

สรุปได้ว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นเริ่มจากที่บุคคลได้รับสิ่งเร้ากลายเป็นแรงจูงใจ ผลักดันเข้าสู่ขั้นการรับรู้ปัญหาหรือตระหนักถึงปัญหาเกิดการค้นหา ประเมินผลทางเลือกเมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอแล้วขั้นต่อไปก็จะเป็นการกำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินขึ้นภายหลังจากที่ได้ประเมินทางเลือกอย่างดีที่สุดแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคก็พร้อมจะซื้อหรือพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนเงินหรือสัญญาที่จะใช้เงินเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และเกิดพฤติกรรมหลังการซื้อที่มีทั้งแบบพอใจและไม่พอใจ เป็นต้น

2.3.4 ลักษณะของการตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์

จากกระบวนการตัดสินใจที่กล่าวไว้ข้างต้น ในการตัดสินใจหนึ่ง ๆ ผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องมีองค์ประกอบของข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจ 2 ด้าน ได้แก่ ทางเลือกทั้งหมดที่เป็นไปได้และเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกซึ่งอาจจะมีมากกว่าหนึ่งเกณฑ์ เช่น การวางแผนการจัดการภายในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลาย ๆ แผนกโดยแต่ละแผนกจะมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่หลากหลายแตกต่างกันไป เช่น การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับก่อสร้างโรงงานที่พิจารณา 2 เกณฑ์ในการตัดสินใจ ได้แก่ ราคาที่ดินและความสามารถในการเข้าถึงพื้นที่ ซึ่งที่ดินที่มีราคาถูกมักจะอยู่ห่างไกลจากระบบคมนาคมขนส่งทำให้เข้าถึงพื้นที่ได้ยาก

ตัวอย่าง การคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่พิจารณาเกณฑ์ทางด้านราคา ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของการตัดสินใจที่มีการพิจารณามากกว่าหนึ่งเกณฑ์คือ การที่เกณฑ์เหล่านี้มีความขัดแย้งกันเอง เช่น การเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยต้องการให้มีค่าขนส่งต่ำที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกปลอดภัย ซึ่งในความเป็นจริง เรามักไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ทั้งหมดได้พร้อมกัน เนื่องจากการขนส่งที่มีความสะดวกรวดเร็ว มักจะมีค่าขนส่งที่สูงตามไปด้วยสำหรับปัญหาการตัดสินใจที่พิจารณาหลายเกณฑ์ โดยแต่ละเกณฑ์มีคุณสมบัติไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตัดสินใจเลือกทำเลก่อสร้างคลังสินค้า โดยพิจารณาเกณฑ์ทางด้านขนาดของพื้นที่ และปริมาณสินค้าที่สามารถรองรับได้ซึ่งพบว่าทำเลที่มีขนาดของพื้นที่ใหญ่ มีแนวโน้มที่จะสามารถรองรับปริมาณสินค้าได้มากกว่าทำเลที่มีพื้นที่ขนาดเล็ก ดังนั้นผู้ตัดสินใจสามารถยุบเกณฑ์ทั้งสอง ให้เหลือเพียงเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งก็เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยไม่จำเป็นต้องตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

2.4.1 ความหมายของการขนส่ง

ความหมายของการขนส่งโดยทั่วไป หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคล สิ่งมีชีวิต หรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งโดยอาศัยอุปกรณ์ในการขนส่ง ส่วนความหมายของการขนส่งตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 หมายถึง การขนส่งคนสัตว์หรือสิ่งของโดยทางบกด้วยรถ ความหมายของการขนส่งทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคล สิ่งมีชีวิตหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยอุปกรณ์ในการขนส่ง ตามความ ต้องการและเกิดอรรถประโยชน์ การขนส่งทางน้ำกับการขนส่งสาธารณะโดยเรือโดยสาร กรมเจ้าท่าเดิมยังเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีภารกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการพัฒนาเกี่ยวกับ ระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวีให้เชื่อมโยงกับระบบการขนส่งประเภทอื่น ๆ (กรมการขนส่งทางน้ำ. 2563) ยกตัวอย่างเช่นการขนส่งผู้โดยสารโดยเรือด่วนแม่น้ำเจ้าพระยาและการส่งสินค้าโดยเรือ ในปัจจุบันนั้นมีการส่งเสริมพัฒนาท่าเรือต่อเรือกองเรือไทยและกิจการที่เกี่ยวข้องด้วยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักธุรกิจหรือประชาชน ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทัวถึง รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทางของแต่ละครั้งอีกด้วย รวมไปถึงการสนับสนุนภาคการส่งออกของประเทศไทยที่มีความเข้มแข็งด้วยศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ อีกด้วยและมีภารกิจในการพัฒนาโดยมีดังนี้

ด้านการคมนาคมทางน้ำกับภารกิจในการขุดลอกบำรุงรักษาสภาพของแหล่งน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันการทะลายของตลิ่งและการป้องกันการกัดเซาะ โดยมีการควบคุมดูแลยานพาหนะ ตรวจสอบสภาพเรือและจดทะเบียนเรือ ภารกิจด้านการรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำที่มีการควบคุมดูแล

การทิ้งของเสียลงไปในแม่น้ำ โดยการควบคุมดูแลไม่ให้เกิดการบุกรุกหรือสิ่งก่อสร้างที่จะสร้างแถว ๆ ลำน้ำรวมไปถึงการควบคุมการขจัดคราบน้ำมัน

Vuchic. (1981) อธิบายว่าระบบขนส่ง ดังนี้

1. ความสามารถในการเดินทาง ได้แก่ การที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงพื้นที่ให้บริการได้ง่าย เช่น ต้องจัดกลุ่มตามผู้ใช้บริการเด็ก คนชรา คนพิการและผู้ไม่มีพาหนะส่วนตัว
2. ความตรงต่อเวลา ได้แก่ ขนส่งต้องมีความตรงต่อเวลา ตามระยะเวลาที่กำหนด ความถี่ในการให้บริการ ความเชื่อถือในการบริการ
3. เวลาในการเดินทาง ได้แก่ เวลาการเดินทางจนถึงปลายทางอย่างสมบูรณ์
4. ความสะดวกสบาย ได้แก่ การที่มีพื้นที่สำหรับนั่งรอ สภาพอากาศที่เหมาะสม มีความสะอาด มีการบำรุงรักษาที่ดีทั้งของสภาพรถและสถานีผู้โดยสารและมีสภาพที่ไม่แออัด ปลอดภัย
5. ความปลอดภัย ได้แก่ การป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม
6. ค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าโดยสาร ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ค่าที่พนักงาน ค่าใช้จ่ายในการนำรถยนต์เข้าจอดพัก

Cadwalador, Michael (1985) ได้อธิบายว่าการเดินทางมี 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การเดินทางแบบระยะเวลาสั้นๆเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ในการทำงานซื้อของหรือพักผ่อน ลักษณะการเคลื่อนที่เช่นนี้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ การเดินทางไปทำงาน และเดินทางกลับมายังที่พัก
2. การเดินทางแบบระยะเวลายาวไกล เช่น การย้ายถิ่นฐานหรือที่ทำงาน

Blackwell, Engel และ Kollat (1968) ได้อธิบายคุณสมบัติของระบบขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางแต่ละประเภทโดยการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร สามารถวัดจากคุณสมบัติดังนี้

1. เวลา คือ ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่าที่ไม่ใช่เงิน
2. ความเชื่อถือ ในด้านของเวลา ในการเดินทางทางไกลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เช่น การเดินทางไปยังต่างประเทศจะต้องไปถึงที่หมายได้ตรงเวลา
3. เวลาภายนอก เช่น ระยะเวลาในการรอ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดิน การเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะ
4. ค่าใช้จ่าย เช่น ค่าทางด่วน ค่าที่จอดรถ ค่าเสื่อมราคา ค่าประกันและค่าบำรุงรักษา
5. ความสะดวกสบาย เช่น คุ่มครองผู้โดยสาร มีระบบปรับอากาศ
6. ความรู้สึกปลอดภัย ทั้งอุบัติเหตุและอาชญากรรม

7. รายได้ ผู้ที่มีรายได้สูงย่อมต้องการประหยัดเวลาและต้องการความสะดวกสบาย ในการเดินทางขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยจะให้ความสำคัญในเรื่องค่าใช้จ่ายของการเดินทางมากกว่าระยะเวลา

2.4.2 ความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสาร

การขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็น ปัจจัยขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง อันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการทหาร เป็นต้น ดังนั้นการขนส่งผู้โดยสารจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะ เปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่งตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี ระหว่างคนในชาติด้วยกันซึ่งความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารพอจะพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารต่อเศรษฐกิจของประเทศ พอจะสรุปความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารที่มีต่อเศรษฐกิจของประเทศได้ดังต่อไปนี้คือ

1.1 ทำให้นักธุรกิจสามารถเดินทางติดต่อค้าขายกันได้ทั้งภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ

1.2 การขนส่งผู้โดยสารทำรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล

1.3 การขนส่งผู้โดยสารช่วยลดปัญหาการว่างงาน

1.4 การขนส่งผู้โดยสารทำให้เกิดการร่วมมือทางเศรษฐกิจและการลงทุน

1.5 การขนส่งผู้โดยสารช่วยลดการชำระเงินของประเทศ

2. ความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารต่อสังคม พอจะสรุปถึงความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารที่มีต่อสังคมได้ดังต่อไปนี้คือ

2.1 การขนส่งผู้โดยสารช่วยขยายตัวเมือง

2.2 การขนส่งผู้โดยสารช่วยลดการแบ่งแยกของสังคม

2.3 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้มาตรฐานการศึกษาดีขึ้น

2.4 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้มาตรฐานครองชีพดีขึ้น

2.5 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

3. ความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารต่อการเมืองและการทหาร

3.1 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้เกิดความสามัคคี

3.2 การขนส่งผู้โดยสารก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในชาติ

3.3 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้การปกครองประเทศเป็นไปด้วยดี

3.4 การขนส่งผู้โดยสารช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศดีขึ้น

3.5 การขนส่งผู้โดยสารช่วยสนับสนุนป้องกันประเทศและความมั่งคั่งของประเทศ

ข้อดีของการขนส่งทางน้ำ

1. การขนส่งแต่ละครั้งได้ปริมาณมาก เนื่องจากการขนส่งทางน้ำเป็นการขนส่งที่ต้องการให้ต้นทุนต่ำ ดังนั้นเรือที่ใช้ในการขนถ่ายเป็นเรือขนาดใหญ่ประมาณ 1,000-2,000 ตันภายในประเทศ และ 2,000-30,000 ตัน ระหว่างประเทศ การดำเนินการขนถ่ายสินค้าคราวเดียวจะได้สินค้าจำนวนมาก

2. มีความปลอดภัย เนื่องจากการขนส่งทางน้ำจะใช้ความเร็วต่ำอัตราการเกิดอุบัติเหตุจึงค่อนข้างน้อย และการจราจรทางน้ำก็น้อย ไม่เหมือนการจราจรทางบกที่มีปริมาณรถมากจากข้อดีของการขนส่งทางน้ำ ทำให้ปัจจุบันปริมาณการขนส่งทางน้ำของประเทศไทยมีประมาณ 120 ล้านตัน ไม่ว่าจะเป็นน้ำมันเชื้อเพลิง 15-16 ล้านตัน ข้าว 9-10 ล้านตัน ปุ๋ยและวัสดุก่อสร้าง 14-16 ล้านตัน แม้การขนส่งทางน้ำจะมีข้อดีในเรื่องของต้นทุนและปริมาณการขนส่งต่อเที่ยวมากกว่าการขนส่งประเภทอื่น

ข้อเสียของการขนส่งทางน้ำ

1. ความล่าช้าของการขนส่ง เนื่องจากการขนส่งทางน้ำมีปริมาณสินค้าต่อเที่ยวมาก ทำให้อัตราวิ่งของเรือขนส่งต่ำมาก ระยะเวลาในการขนส่งจึงนาน เช่น การขนส่งเปียร์จากกรุงเทพฯ ไปชลบุรี โดยทางรถใช้เวลา 5 ชม. ในขณะที่การขนส่งทางเรือใช้เวลา 3 วัน เป็นต้น ความล่าช้านี้อาจส่งผลกระทบต่อ Inventory Turn จากตัวอย่าง สินค้าที่ส่งจากกรุงเทพฯ ไปชลบุรีใช้เวลา 5 ชม. เมื่อสินค้าถูกส่งไปถึงมือลูกค้า การดำเนินการเรื่องใบเสร็จและการจ่ายเงินจะทำได้เลยในวันเดียวกันที่ส่งสินค้าออกจากบริษัทฯ แต่การขนส่งทางน้ำใช้เวลา 3-4 วัน กว่าสินค้าจะส่งถึงมือลูกค้าและทำให้บริษัทฯ ได้รับเงินเข้าไปอีก 3-4 วัน อาจส่งผลกระทบต่อเงินสดหมุนเวียนและการลงทุนเพิ่มในกิจกรรมอื่น

2. ต้องจัดหาสถานที่เก็บที่ปลายทาง เนื่องจากสินค้าที่ขนส่งทางเรือจะต้องมีปริมาณมากแต่การรับสินค้าของลูกค้าแต่ละรายไม่เหมือนกัน และเราไม่สามารถบังคับให้ลูกค้ารับสินค้าในวันที่เราต้องการ นอกจากเราจะมีการจัด promotion ให้รับภายในช่วงเวลา ซึ่งเป็นการเสียค่าใช้จ่ายและส่งผลต่อภาพรวมของธุรกิจ เพราะสินค้าไม่ได้ส่งเพียงพื้นที่เดียว หากลูกค้าภูมิภาคอื่นไม่ได้รับการจัด promotion เหมือนกัน ดังนั้น สินค้าที่จัดส่งไม่หมดจะต้องมีพื้นที่จัดเก็บรอการกระจาย ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนถือครองสินค้าคงคลังที่จะต้องสูงมากขึ้น การเก็บสินค้าหลายแห่ง ทำให้ปริมาณสินค้าที่ต้องเก็บเยอะมาก ไม่เหมือนการเก็บที่เดียวและอาศัยการกระจายอย่างรวดเร็วถึงลูกค้า ดังนั้นการขนส่งทางน้ำจึงเหมาะกับการเคลื่อนย้ายมากกว่าการจัดส่ง

3. ประเภทสินค้าที่ขนส่งทางน้ำค่อนข้างจำกัด เนื่องจากระยะเวลาการจัดส่งค่อนข้างนาน ทำให้ประเภทสินค้าที่ใช้การขนส่งทางน้ำได้นั้น ไม่ได้หลากหลายเท่าการขนส่งทางบก สินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วไม่สามารถใช้การขนส่งทางน้ำได้ จะต้องมีการอื่นเสริมเข้ามาซึ่งเป็นต้นทุนที่ต้องคำนึงถึง เช่น สินค้าเกษตร ผัก-ผลไม้ เป็นสินค้าที่มีความชื้นในตัวค่อนข้างสูง ทำให้เกิด

การนำเสียได้ง่ายจะต้องใช้เวลาเดินทางหลายวันในสภาพที่อัดอยู่ในเรือและถูกผ้าใบคลุม การระบายอากาศไม่ดี เกิดการนำเสียไม่สามารถขายได้ เปรียบกับการขนส่งทางรถบรรทุกที่ใช้เวลาไม่เกิน 1 วัน ไม่ว่าจะเดินทางมาจากใต้สุดหรือเหนือสุดของประเทศก็ตาม ดังนั้นสินค้าที่จะใช้การขนส่งทางน้ำจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของตัวสินค้าอย่างรอบคอบ

4. เส้นทางเดินเรือไม่สามารถเข้าถึงทุกส่วนของพื้นที่ แม้การเดินทางคมนาคมทางน้ำจะเป็นเส้นทางที่มีมานานมาก แต่ลำน้ำที่ใช้สัญจรนั้นเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่สามารถสร้างขึ้นได้ และ ลำน้ำไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้มากเหมือนพื้นดิน ไม่สามารถปลูกพืชผักที่เป็นสินค้าหลักของประเทศไทยได้ ดังนั้นเส้นทางเดินเรือจึงค่อนข้างจำกัด โดยในประเทศไทยจะขนส่งทางน้ำผ่านแม่น้ำ ลำคลองที่มีอยู่แล้ว เช่น แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก แม่น้ำบางปะกง แม่น้ำนครชัยศรี แม่น้ำท่าจีน เป็นต้น และบางแห่งความลึกไม่พอไม่สามารถใช้ในการขนส่งได้ ดังนั้นการขนส่งทางน้ำส่วนใหญ่ไม่สามารถส่งสินค้าถึงมือลูกค้าได้ในขั้นตอนเดียว ต้องอาศัยการขนส่งทางบกเพิ่มเติม

5. ท่าเทียบเรือมีจำกัด นอกจากเส้นทางเดินเรือจะไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่แล้ว ท่าเทียบเรือเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัด แม้ว่าภาครัฐจะมีท่าเทียบเรือตามจังหวัดใหญ่ เช่น สงขลา ภูเก็ต ระยอง ชลบุรี แต่โดยส่วนใหญ่เป็นท่าเรือที่ใช้ในการขนถ่ายคอนเทนเนอร์เป็นหลัก ทำให้ภาคเอกชนต้องพยายามสร้างท่าเรือส่วนตัว แต่ขั้นตอนการขออนุญาตก็ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน รวมถึงพื้นที่ที่จะทำท่าเทียบเรือต้องเป็นริมลำน้ำใหญ่ ที่รถต้องเข้าถึง ซึ่งราคาที่ดินก็ค่อนข้างแพง

6. หน่วยงานราชการ เนื่องจากการขนส่งทางน้ำนั้นเป็นหมวดการขนส่งที่เพิ่งได้รับความนิยม หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบอาจมีข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่จะมีออกมาเรื่อยๆ บางเรื่องไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่เหมือนการขนส่งทางบกที่มีกฎกระทรวงและระเบียบปฏิบัติที่ออกมาแล้ว ผู้ประกอบการสามารถศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้อย่างละเอียด นอกจากนี้การที่ยังไม่มีกฎระเบียบต่าง ๆ มากนัก บางครั้งทำให้เกิดปัญหาเรื่องการให้ข้อมูลหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการขนส่งทางน้ำได้ หรือบางครั้งหน่วยงานราชการก็ออกคำสั่งหยุดการขึ้นลงสินค้าตามท่าเรือต่าง ๆ ทำให้สินค้าบางรายการไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น คำสั่งหยุดการขนถ่ายสินค้าที่ท่าเรือสมุทรสาคร สินค้าหลายรายการต้องไปขึ้นที่ท่าเรืออยุธยา ซึ่งพนักงานขับเรือไม่มีความถนัดและน้ำเชี่ยว อาจทำให้เรือเกิดความเสียหายต่อสินค้าและสิ่งแวดล้อมอย่างมาก

7. การขนส่งทางน้ำต้องอาศัยสภาพภูมิอากาศ เนื่องจากต้องอาศัยระดับน้ำในการลากจูงเรือ ซึ่งจะต้องรอช่วงเวลาน้ำขึ้นน้ำลง บางฤดูกาลจะขึ้นลง 2 ครั้ง แต่บางฤดูกาลน้ำขึ้นลงครั้งเดียว ช่วงที่น้ำน้อยเรือจะต้องจอดและต้องหาสถานที่จอดให้มั่นใจว่าเรือจะไม่นั่งแท่นเอียงสินค้าเสียหายและปลอดภัยจากแก๊สแมวน้ำ (โจรทางเรือ) เพื่อไม่ให้สินค้าสูญหาย

8. ชุมชนแวดล้อมตลอดแนวลำน้ำ เนื่องจากการขนส่งทางเรืออาศัยลำน้ำ ซึ่งมีชุมชนหลากหลายที่ยังใช้แม่น้ำในการดำรงชีวิต เช่น การปลูกบ้านอยู่ริมน้ำ เมื่อเรือลากจูงผ่านมาทำให้เกิด

เสียงดังรบกวน หรือการปลุกผักบุงริมน้ำ แล้วเรือเกิดไปเฉี่ยวชน เกิดข้อร้องเรียนกับบริษัทเจ้าของสินค้า เกิดเป็นข้อพิพาทกับชุมชน ยิ่งเหตุเกิดบริเวณใกล้ที่ตั้งของบริษัทมากเท่าไร ก็อย่างยิ่งเกิดปัญหา กับชุมชนได้มากเท่านั้น เช่น ชุมชนมหาชัยที่รวมตัวกันเพื่อต่อต้านการขนถ่ายถ่านหินที่ปากอ่าวสมุทรสาคร และแม่น้ำท่าจีน เป็นต้น

2.4.3 ปัญหาของการขนส่งผู้โดยสาร

ความสำคัญของการขนส่งผู้โดยสารที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการทหาร มาแล้วในขณะเดียวกันการขนส่งผู้โดยสารก็สร้างปัญหาให้กับทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เช่นกัน ปัญหาของการขนส่งผู้โดยสารที่สำคัญพอประมาณได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาอากาศเป็นพิษ
2. ปัญหาน้ำเป็นพิษ
3. ปัญหาเสียงรบกวน
4. ปัญหาการจราจรติดขัด
5. ปัญหาอุบัติเหตุ
6. ปัญหาการลงทุน

2.4.4 การบริการขนส่งผู้โดยสาร

1. การให้บริการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมือง
2. การให้บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง
3. การขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ

2.4.5 ประเภทของการขนส่งผู้โดยสาร

แบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์
2. การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถไฟ
3. การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือ
4. การขนส่งผู้โดยสารด้วยเครื่องบิน

2.4.6 ความสำคัญของการขนส่ง

1. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้

1) การขนส่งช่วยขยายตลาดให้กว้างขึ้น เมื่อธุรกิจทำการผลิตสินค้าได้ การขนส่งจะทำหน้าที่ในการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้ตลาดของสินค้าขยายตัวกว้างขึ้น รายได้จากการจำหน่ายสินค้าเพิ่มมากขึ้นธุรกิจก็จะเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่

2) การขนส่งช่วยลดต้นทุนในการผลิต ในการผลิตธุรกิจจำเป็นต้องมีการขนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบมายังแหล่งผลิต การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะสามารถขนส่ง วัตถุดิบในแต่ละครั้งได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนในการผลิตสินค้าได้และการที่ธุรกิจสามารถขยายตลาดโดยจำหน่ายสินค้าทั้งภายในและภายนอกได้ ทำให้ธุรกิจ ต้องทำการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันในการผลิตธุรกิจขนาดใหญ่จึงใช้เครื่องจักรในการผลิตก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ และช่วยลดต้นทุน ในการผลิตต่อหน่วยได้

3) การขนส่งช่วยให้เกิดการจ้างแรงงาน การขนส่งก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ ทำให้ธุรกิจมีความต้องการแรงงานมากขึ้น และเป็นการนำแรงงานจากที่หนึ่งที่มีแรงงาน จำนวนมาก ไปอีกที่หนึ่งที่มีความต้องการแรงงาน เช่น คนงานจากภาคตะวันออก เฉียงเหนือซึ่งมีภูมิประเทศค่อนข้างแห้งแล้ง คนส่วนใหญ่ไม่มีงานทำ การขนส่งจึงทำให้คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถมาทำงานในภาคกลางหรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถมาทำงานในภาคกลาง

4) การขนส่งช่วยให้เกิดดุลยภาพในระดับราคาสินค้า ธุรกิจเมื่อผลิตสินค้าการขนส่ง จะทำหน้าที่นำสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค เช่น ในฤดูการผลไม้ จะมีผู้ผลิตจำนวนมากนำผลไม้เหล่านั้นออกมาขาย ดังนั้นการขนส่งที่มีประสิทธิภาพสามารถนำสินค้าไปจำหน่ายได้ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ และราคาที่จำหน่ายในแต่ละจังหวัดจะเป็นราคาที่ใกล้เคียงกับราคาตลาด

5) การขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคทำได้ง่าย มีประสิทธิภาพ เช่น การขนส่งต้นไม้ ดอกไม้ ผลไม้ ให้คงความสดอยู่

2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

การขนส่งมีความสำคัญในด้านสังคมและวัฒนธรรมดังนี้

1) การขนส่งทำให้เกิดการขยายอาณาเขต ทำให้ไม่เกิดความแออัดอยู่เฉพาะในใจกลางเมืองเท่านั้นเพราะการขนส่งที่สะดวกและรวดเร็วทำให้มีการตั้งถิ่นฐานในหลายอาณาเขต

2) การขนส่งทำให้การศึกษาขยายกว้างขึ้นเนื่องจากสถานศึกษามีอยู่หลายจังหวัด ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งที่สะดวกขึ้น สถานศึกษาได้จัดตั้งขึ้นในหลายภาคจึงสามารถศึกษาในภูมิภาคที่ตนเองอยู่อาศัยโดยไม่จำเป็นต้องย้ายสถานที่อยู่ทำให้มาตรฐานการศึกษาของประชาชนดีขึ้น

3) การขนส่งทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคมต่าง ๆ เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศซึ่งกันและกัน โดยการติดต่อค้าขายกันหรือโดยการท่องเที่ยว เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างสังคมมนุษย์

4) การขนส่งทำให้มนุษย์มีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการระหว่างกันทำให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของมนุษย์ในแต่ละสังคมดีขึ้นเท่าเทียมกัน เช่น ประชาชน ในจังหวัดชลบุรีสามารถจับสัตว์ทะเลได้เป็นจำนวนมาก นำส่งไปขายในจังหวัดอื่น ๆ

2.4.7 แนวทางป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรทางน้ำ

1. บุคคล

- 1) คนขับเรือ ควรปฏิบัติดังนี้
- 2) ต้องขับเรือด้วยความไม่ประมาท มีความระมัดระวังอยู่เสมอ
- 3) ควรปฏิบัติตามกฎจราจรทางน้ำอย่างเคร่งครัด
- 4) ไม่ขับเรือด้วยความเร็วสูงหรือขับเบียดแซงเรือลำอื่น และไม่สวนกันในระยะใกล้

จนเกินไป

- 5) คนขับเรือไม่ควรดื่มสุราหรือกินยาที่มีฤทธิ์ทำให้ง่วงนอน
- 6) คนขับเรือควรที่สภาพจิตใจที่มั่นคง เช่น ไม่มองง่าย ไม่ตกใจกลัวสิ่งใดง่าย

แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

- 7) ไม่ควรบรรทุกน้ำหนักเกินอัตราเพราะอาจทำให้เรือล่มได้
- 8) ผู้ขับขี่ควรมีความรู้ความชำนาญในการขับเรือ และควรผ่านการทดสอบและ

ได้รับใบอนุญาตขับเรือจากกรมเจ้าท่าตามกฎหมายจราจรทางน้ำ

9) ผู้ขับเรือควรรู้สภาพเส้นทางที่ต้องแล่นเรือผ่านว่ามีสิ่งกีดขวางเส้นทางทางคดเคี้ยวหรือ แคบตรงช่วงใด

- 10) ควรติดตามสภาพลมฟ้าอากาศจากกรมอุตุนิยมวิทยาเป็นประจำ
- 11) ควรหลีกเลี่ยงเส้นทางที่มีน้ำไหลเชี่ยวหรือมีกระแสน้ำวน
- 12) ถ้าขับเรือในเวลากลางคืน หรือฝนตกหนัก หรือมีหมอกจัด ควรเปิดสัญญาณ

2. ผู้โดยสาร

- 1) ควรขึ้นหรือลงเรือด้วยความระมัดระวัง และไม่แย่งกันขึ้นหรือลงเรือโดยสาร
- 2) ยืนรอเรือโดยสารที่ท่าจอดเรือ ไม่ควรไปยืนรอที่โป๊ะ เพราะโป๊ะสามารถรับน้ำหนักได้จำกัด ถ้ามีผู้โดยสารไปยืนจำนวนมากอาจทำให้โป๊ะล่มและเกิดอุบัติเหตุได้
- 3) ปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำแนะนำนำटकเตือนของผู้ควบคุมเรืออย่างชัดเจน
- 4) ไม่นั่งบนกราบเรือหรือหลังคาเพราะอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ
- 5) ไม่เอามือหรือเท้าราน้ำ เพราะอาจทำให้พลัดตกเรือได้ง่าย
- 6) ควรฝึกว่ายน้ำให้เป็น ถ้าต้องโดยสารเรือเป็นประจำ
- 7) ควรเตรียมตัวให้พร้อมในเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะในการเดินทางทัศนศึกษาหรือท่องเที่ยวทางน้ำ ต้องเตรียมห่วงชูชีพ สวมเสื้อชูชีพไว้ให้พร้อมและเพียงพอ

3. เรือ

- 1) ไม่ควรบรรทุกเกินอัตราที่กำหนดไว้
- 2) ควรมีการตรวจสอบสภาพของเรือหรือเครื่องยนต์ของเรืออยู่เสมอ

3) ควรจะมีเครื่องซูชีพและพร้อมใช้งานได้ทุกเมื่อ

4) เรือควรมีสภาพมั่นคงแข็งแรง สามารถต้านแรงปะทะต่าง ๆ ได้

2.4.8 ปัญหาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางการขนส่ง

1.ปัญหาด้านผู้ให้บริการระบบขนส่ง

บุคลากรและพนักงานยังขาดแคลนความรู้ในด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์ อีกทั้งยังไม่มี การสร้างมาตรฐานอาชีพด้านระบบโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและ พัฒนาการของตัวบุคคลและองค์กร

ผู้ให้บริการด้านการขนส่งยังไม่มีศักยภาพมากพอที่จะแข่งขันกับบริษัทต่างชาติเมื่อเทียบกับหลาย ๆ ประเทศในอาเซียนอย่างเช่น การจัดการการขนส่งสินค้าทางเรือของประเทศสิงคโปร์ ที่สามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการกำหนดนโยบายด้านการขนส่งทางทะเลที่ชัดเจนและมีองค์กร เฉพาะเพื่อรับผิดชอบกิจการท่าเรือและพาณิชย์นาวี ในขณะที่ประเทศไทยยังคงเผชิญกับปัญหาและ อุปสรรคในการพัฒนาท่าเรือของไทย ปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร พิธีการ กฎระเบียบ รวมถึงปัญหา กำลังคนด้านพาณิชย์นาวี นอกจากนี้รัฐบาลยังละเลยและไม่ให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์ เท่าที่ควร

1) ระบบขนส่งทางเรือ ท่าเรือหลักของไทยไม่ได้อยู่บนเส้นทางเดินเรือหลักของโลก จึงเกิดข้อจำกัดในเรื่องของประสิทธิภาพของช่องทางการค้า

2) ระบบขนส่งทางอากาศ การสร้างเครือข่ายทางการค้ายังไม่เป็นที่รู้จักและมี อุปสรรคในเรื่องของขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาช้า

3) ระบบขนส่งแบบราง ยังมีประสิทธิภาพที่ไม่มากพอต่อการตอบสนองการส่งสินค้า ไปยังผู้ใช้บริการ เนื่องจากยังมีสถานีเพื่อรองรับสินค้าที่ไม่เพียงพอ และขาดศูนย์กระจายสินค้าใน พื้นที่สำคัญ

4) ระบบขนส่งทางถนน ยังพบปัญหาการจราจรติดขัด พนักงานขับรถยังไม่มีความ ชำนาญในเส้นทางมากพอ และมักเกิดอุบัติเหตุระหว่างการส่งบ่อยครั้ง จึงทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าได้ ตามเวลาที่กำหนด

2. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุปสรรคสำคัญคือขาดการเชื่อมโยงเครือข่ายของการทำธุรกรรมระหว่างองค์กรด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรยังคงไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูลการขนส่งดังนั้นจำเป็นต้องเสริมสร้างและนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังมากขึ้น

3. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

ระบบขนส่งของไทยยังคงขาดทักษะในการทำการตลาด เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดกลยุทธ์ทางการตลาด อีกทั้งยังมีกระบวนการจัดการที่ซับซ้อน หลายขั้นตอนและยังไม่ค่อยเปิดใจ นำเทคโนโลยีหรือความคิดสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วม (No Sense of Belonging) ปัจจัยสำคัญมากที่จะทำให้การทำงานระบบทีมประสบความสำเร็จนั้นก็คือการรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมของทีมหรือองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม สิ่งที่จะสร้างความมีส่วนร่วมได้ดีนั้นก็คือการได้ทำงานที่ตนเองรัก ทำได้ดี มีศักยภาพ แต่อีกสิ่งที่สำคัญไม่แพ้กันก็คือความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีม เพราะถ้าสมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์กันที่แย่ หรือมีความสัมพันธ์ต่ำ ความสามัคคีในการทำงานก็จะเกิดขึ้นได้ยาก และเมื่อสมาชิกไม่มีความรู้สึกร่วมในการทำงานระบบทีมแล้วก็จะขาดความทุ่มเท มุ่งมั่นอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงานระบบทีมมีปัญหาได้ ในด้านความล้มเหลวในการประเมิน (Failure of Evaluation) การทำงานที่ดีควรมีการประเมินเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ว่าการทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ควรปรับวิธีการ แก้ไขสิ่งไหน หรือควรพัฒนาสิ่งไหนให้ดียิ่งขึ้นไป หากการประเมินผลไร้ประสิทธิภาพก็อาจทำให้เกิดการแก้ไขที่ผิดทิศทางได้ การประเมินผลที่ดีควรมียึดหลักความถูกต้องตามความเป็นจริงเป็นหลัก อย่าประเมินผลเพื่อให้ผลงานสวยหรูโดยปิดบังข้อเท็จจริงไว้ การประเมินผลที่ดีนั้นควรจะต้องติดตามและตรวจสอบรายละเอียดการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา และสามารถเสนอแนะวิธีการจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมด้วย หากการประเมินมีประสิทธิภาพ จะเป็นผลประโยชน์ต่อทีมและองค์กรในระยะยาว และอำนาจของผู้นำ (Power of the Leader) หัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีมอีกอย่างหนึ่งก็คือการมีผู้นำที่ดี ผู้นำเปรียบเสมือนกับต้นเรือที่จะคอยบังคับเรือไปในทิศทางที่ถูกต้อง การให้อำนาจผู้นำในการบริหารตลอดจนการตัดสินใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และหากผู้นำใช้อำนาจน้อยอย่างมีประสิทธิภาพก็จะเกิดการงานที่มีศักยภาพเช่นกัน ตรงกันข้ามหากผู้นำใช้อำนาจที่ผิดก็อาจสร้างปัญหาตามมาได้ อีกหลายประการ อีกมุมหนึ่งในเรื่องอำนาจของผู้นำที่จำเป็นต่อการทำงานระบบทีมนี้ก็คือการที่ผู้นำมีศักยภาพจนได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีม หากผู้นำไม่มีศักยภาพพอจนสมาชิกไม่ยอมรับ การทำงานระบบทีมก็จะไม่แข็งแกร่ง เกิดปัญหาในที่สุด ขณะเดียวกันผู้ที่ป็นหัวหน้าทีมก็ต้องรู้จักใช้อำนาจในการบริหารงานตลอดจนบริหารบุคคลในทีมอย่างเหมาะสมด้วย การขาดแคลนทางเลือก (Lack of Alternative) ปัญหาในการขาดแคลนทางเลือกนี้มักเกิดขึ้นกับทีมที่มีจำนวนสมาชิกน้อยหรือทีมที่มีสมาชิกมีความเป็นเอกภาพส่วนตัวสูงจนเกินไป สิ่งเหล่านี้ทำให้งานไม่เกิดความหลากหลายหรือสมาชิกมีอัตราในการทำงานที่ยืดถือนั้นเป็นหลัก แต่ไม่ได้มองสภาพตามสถานการณ์ที่เป็นจริงก็อาจจะขาดทางเลือกที่เหมาะสมและถูกต้อง ทำให้เกิดการตัดสินใจผิด ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ การขาดแคลนทางเลือกนี้ยังรวมไปถึงการขาดคนที่มีความสามารถมาร่วมทีม นั่นทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีน้อยลงตามไปด้วย

4. ปัญหาที่เกิดจากภายในองค์กร

ธุรกิจการขนส่งในปัจจุบันยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาต่อการดำเนินกิจการ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ การกระจายข่าวสารและข้อมูลระหว่างคนในทีมก็ควรให้ความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะการกระจายข่าวสารจากระดับบริหารสู่ระดับล่าง บางครั้งหัวหน้างานอาจได้รับข้อมูลข่าวสารมาแต่ไม่กระจายสู่สมาชิกที่ระดับล่าง ก็อาจเกิดการไม่รู้ข้อมูลได้ เมื่อไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงก็อาจทำให้การทำงานผิดพลาดได้เช่นกัน การกระจายข่าวสารไม่ครบถ้วนนั้นก็เกิดปัญหาได้ ทำให้การทำงานระบบที่มติดขัด ผู้นำทีมจึงควรตระหนักในการกระจายข่าวสารสู่ระดับล่างให้ดีด้วย และเป็นเหตุให้ต้นทุนในการขนส่งสินค้าสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนค่าแรงงาน ต้นทุนค่าขนส่งเนื่องจากค่าเงินที่แข็งตัว ค่าน้ำมันแพงขึ้น คู่แข่งขันมีมากและทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทั้งนี้ปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถส่งผลกระทบต่อระบบขนส่งได้เป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับตัว ปรับวิธีการทำธุรกิจ และหากกลยุทธ์มาปรับใช้ในการทำธุรกิจ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ดีขึ้นได้

2.4.9 หลักของระบบขนส่งมวลชน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสาธารณะ มหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย (Vuchic.1981) ได้กล่าวว่า การขนส่งผู้โดยสารในเขตเมืองที่มีประสิทธิภาพต้องตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ความสามารถในการเดินทาง ความตรงต่อเวลา ความเร็วหรือระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและค่าใช้จ่ายในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Fellsson & Friman. 2008) ที่ศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะในเมืองต่าง ๆ ในยุโรปจำนวน 9 เมืองและยืนยันว่า ในการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับการบริการ ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและระบบ ดังนั้นหากระบบขนส่งมวลชนสามารถปรับปรุงหรือพัฒนา รูปแบบการบริการให้ดีขึ้น ระบบขนส่งมวลชนจะยังเป็นทางเลือกที่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามีค่าจำเป็นต่อการดำรงชีวิต จากทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาพบว่าทฤษฎีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมืองตั้งอยู่บนฐานคิดของทฤษฎีระบบและยังสามารถอธิบายประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางการสร้างทฤษฎีได้จากความต้องการพาหนะเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางแล้ว การใช้ยานพาหนะขนส่งคนที่มีจำนวนมากจำเป็นต้องมีการขนส่งที่มีประสิทธิภาพต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องการเดินทาง ความปลอดภัยที่เหมาะสม อุปกรณ์และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ความปลอดภัย เสื้อชูชีพที่เพียงพอ ปัญหาการให้บริการเนื่องจากน้ำเสีย การขนส่งทางน้ำในกรุงเทพฯ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ด้านที่มองข้ามไม่ได้โดยเฉพาะถ้าทางจำเป็นต้องส่งเสริมการใช้ มากขึ้น มีการให้บริการสาธารณะนี้ในอนาคต นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพของเรือ การที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเผชิญกับปัญหา

การจรรยาบรรณแน่นเรือ นอกจากนี้การขึ้นลงเรือได้อย่างสะดวกสบายเนื่องจากท่าเรือมีโครงสร้างและลักษณะเรือที่ตอบสนองผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการขนส่ง

ทฤษฎี	ความสามารถ การเดินทาง	ความตรง ต่อเวลา	ความเร็ว/ ระยะเวลา	ความ สะดวกสบาย	ความ ปลอดภัย	ค่าใช้จ่าย
Vuchic	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Black Well		✓	✓	✓	✓	✓
Cadwalador ,Michael	✓			✓	✓	✓

พบว่าการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการขนส่งแต่ละทฤษฎีจะเน้นการให้บริการที่แตกต่างกันไป แต่จากการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎียังคงมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันและจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันเหล่านี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาทฤษฎีของวูชิคเนื่องจากหลายหลายด้านมากที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน อาทิ ความสามารถในการเดินทาง ด้านระยะเวลา ด้านความเร็ว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านอัตราค่าบริการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สอาด สุขเสดาะ (2553) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ศึกษาาระดับแรงจูงใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมในการใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัยและ ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย มาก่อน โดยใช้บริการเที่ยวเรือไป-กลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางมาที่ท่าเรือประมาณ 16-30 นาที วัตถุประสงค์ในการเดินทางข้ามฟากเพื่อไปทำงาน ผู้ใช้บริการไม่เคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุ และไม่เคยเจอเรือเสียกลางทาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึง

พอใจในด้านประหยัดค่าใช้จ่ายและความรวดเร็วตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือข้ามพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยเรื่องเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

นเรศรักร์ เพชรไพศาล (2562) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโดยสารคลองแสนแสบ ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้บริการเที่ยวเรือไปกลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางจากที่ตั้งไปยังท่าเรือประมาณ 16 นาที เวลาเรือโดยสารมากกว่า 20 นาที ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30-60 นาที วัตถุประสงค์และเหตุจูงใจที่ใช้บริการเนื่องจากใกล้กับจุดหมายที่ต้องการไป ถึงที่หมายเร็ว ไม่เคยพบประสบการณ์เรือเสียหรืออุบัติเหตุ มีค่าบริการ 20-30 บาท ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในขณะที่ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบแค่บางด้านมีความสัมพันธ์แค่ในด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

พิเชษฐ เนตรสว่าง และ ทรรติกา ธาณินพวงศ์ (2562) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารและศึกษาความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านเหตุผลที่เลือกการเดินทางโดยใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก พบว่าส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมกับการเดินทาง เหตุผลรองลงมาคือ ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย และเหตุผลสุดท้ายมีความปลอดภัยในการเดินทาง

นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่องคาดหวังและบริการที่รับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการและผลการรับรู้จริงหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อให้การบริการเปลี่ยนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีการรับรู้ต่อคุณภาพ

การบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป และด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

วรารุณี วัจนะรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชน ในคลองแสนแสบเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาทางกายภาพของคลองแสนแสบและพื้นที่เกี่ยวเนื่องและศึกษาระบบการเดินทางเรือขนส่งมวลชน รวมถึงศึกษารูปแบบและลักษณะการเดินทางของผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบ เพื่อเสนอแนวทางการวางแผนระบบขนส่งมวลชนทางน้ำในคลองแสนแสบ จากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารเรือส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน เพื่อกลับบ้านและสถานศึกษาโดยใช้เรือเดินทางทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ จุดต้นทางและจุดปลายทางส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่เขตบางกะปิ วัฒนา ปทุมวัน พระนครและเขตราชเทวี การเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างทางบกและทางน้ำพบว่าผู้โดยสารเรือส่วนใหญ่ใช้รถประจำทางและการเดินเท้า การเดินทางที่ใช้เรือร่วมในเที่ยวเดินทางจะเสียค่าใช้จ่ายทั้งหมด อยู่ในช่วง 16-26 บาท แต่ถ้าเลือกเดินทางในรูปแบบอื่นจะเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งหมดอยู่ในช่วง 6-20 บาท การเลือกเดินทางโดยเรือจะเดินทางถึงที่หมายได้เร็วกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นอยู่ในช่วง 28-58 นาที ผลการวิจัยพบว่าเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางโดยเรือ เนื่องจากทำให้ถึงปลายทางเร็วกว่าการเดินทางโดยพาหนะอื่น เหตุผลรองลงมาได้แก่ ท่าเรืออยู่ใกล้จุดปลายทาง ท่าเรืออยู่ใกล้จุดต้นทาง และสามารถเชื่อมต่อพาหนะทางบกได้โดยสะดวกตามลำดับ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเรือเข้าเทียบท่าและการออกจากท่าเร็วเกินไป รองลงมาได้แก่ การบริการและความสุภาพของพนักงาน ความแข็งแรงของตัวเรือ และเรือแล่นเร็วเกินไป ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนทางน้ำในคลองแสนแสบ ได้แก่ การปรับปรุงในด้านพนักงาน ตัวเรือ ท่าเรือ การจัดระบบบริการ ผลกระทบที่มีต่อพื้นที่และผู้ที่อยู่อาศัยริมคลอง และการวางมาตรการควบคุมดูแล การพัฒนาส่งเสริมการเดินทางเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จะต้องคำนึงในด้านความสามารถในการรองรับการจราจรทางน้ำของคลองเพื่อไม่ให้เกิดความแออัด ปัจจุบันคลองแสนแสบยังมีศักยภาพในการรองรับการเดินทางเรือที่จะขยายตัวได้มากกว่าร้อยละ 50 ของการบริการเรือโดยสารทั้งหมด

วีระพล แจ่มสวัสดิ์ และ คณะ (2554) ศึกษาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชังเพื่อพัฒนาการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นในด้านจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว

สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ ความสามารถหรือความชำนาญของพนักงานประจำเรือ ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก ระดับน้อย ระดับมากที่สุด และระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เลือกคือ น้อยที่สุด ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือระดับมาก ระดับมากที่สุด และระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เลือกคือ น้อยที่สุด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ณัฐกร หิรัญรัตน์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาณี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่พักผู้โดยสาร รองลงมาคือลักษณะทางกายภาพ กระบวนการขั้นตอนในการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเรือด่วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคคลากร ระดับมาก ตามลำดับ ส่วนค่าโดยสารอยู่ในระดับปานกลาง

ณิชากัทร บุญคง (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดและเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญค่อนข้างมากคือ ความพอเพียงของเรือและท่าเทียบเรือ ด้านที่มีความสำคัญปานกลางคือด้านความทันสมัยของการให้บริการ ความยุติธรรมในราคาและความซื่อสัตย์ ส่วนด้านที่มีความสำคัญค่อนข้างน้อยคือความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยในบริการ ด้านบุคลิกภาพ และอธยาศัยของพนักงาน และความเคยชินมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความถี่ในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบปัจจัยด้านความเคยชินมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านเวลาในการเดินทางโดยเฉลี่ย และปัจจัยอื่น ๆ ด้านความจำเป็นมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับพฤติกรรมในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

Mahamudul Hasan, Kabita Karmaker (2019) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการขนส่งทางน้ำภายในประเทศในบังกลาเทศ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการขนส่งทางน้ำภายในประเทศในบังกลาเทศ การศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายและการจัดการทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานความปลอดภัยและความปลอดภัยความสะดวกสบายและสุขอนามัยความพร้อมในการบริการ ผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายและการจัดการทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับมาก

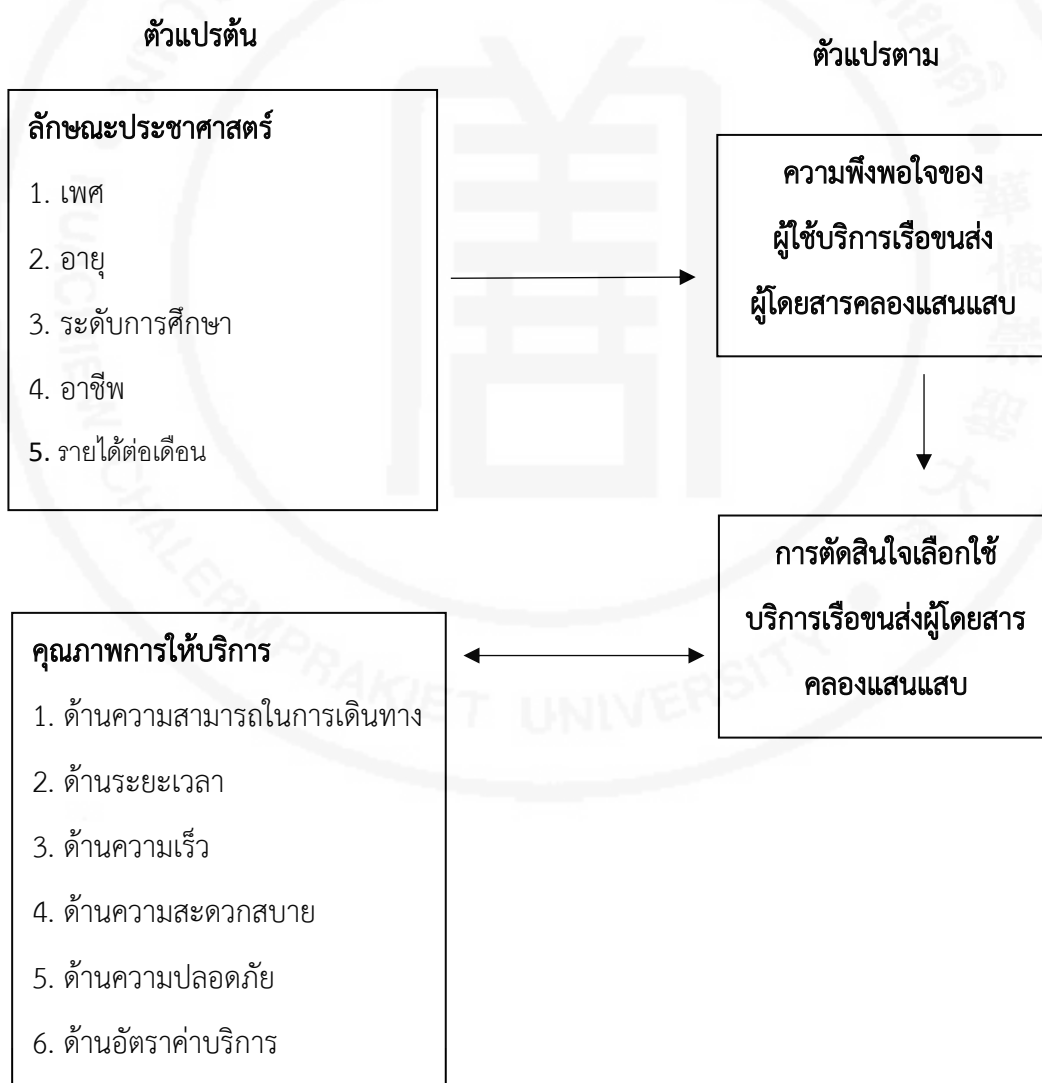
Michael Tanko ,Harsha Cheemarkurthy, SusannaHall KihlKarlGarme (2019)

การรับรู้ของผู้โดยสารการขนส่งทางน้ำและปัจจัยการวางแผนในภาพรวมของประเทศสวีเดน ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของบริการและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อบริการขนส่งทางน้ำส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ความสะดวกสบายเช่นความสะดวกของเรือ ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านทัศนียภาพมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยรวมมากกว่าด้านการบริการ การวิจัยนี้เน้นถึงความสำคัญของปัจจัยเชิงประสบการณ์ในการอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าในระบบขนส่งสาธารณะจึงสามารถให้ภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งและช่วยในการวางแผนบริการในอนาคตการพัฒนา นโยบายเครือข่ายการขนส่งทางน้ำในสตอกโฮล์มอย่างต่อเนื่อง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาคุณภาพของการให้บริการขนส่งเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ ในส่วนของปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ 6 ด้าน อาทิ ความสามารถในการเดินทาง ด้านระยะเวลา ด้านความเร็ว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านอัตราค่าบริการ จากทฤษฎีของ Vuchic (1981) ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาคุณภาพผู้ให้บริการในระบบขนส่งเรือโดยสารคลองแสนแสบ ผู้วิจัยได้จัดระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ การให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้โดยเลือกประชาชนในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดอื่นๆที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยประชากรที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าเรือคลองแสนแสบ 51,850 คนต่อวัน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรผู้ให้บริการเรือขนส่งโดยสารคลองแสนแสบที่มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด 3 อันดับแรก จำนวน 371 คน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากท่าเรือทั้งหมด 28 ท่า จะทำการสุ่มเฉพาะท่าเทียบเรือที่มีจำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มากที่สุด 3 อันดับแรก วิเคราะห์จากข้อมูลในตารางที่ 2 ดังนี้ จากตารางพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่าเรือประตูน้ำ จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน 6,077 คน ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน 5,457 คน และ ท่าอโศก จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน 4,215 คน ตามลำดับรวมประชากรทั้งหมด 5,250 เข้าสู่สูตร TARO TaroYamane (Taro Yaname. 1967) รวม

จำนวนทั้งสิ้น 371 คน โดยเก็บข้อมูลในวันราชการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมากกว่าวันหยุดราชการซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ไม่เกิน 0.05

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยการใช้แบบสอบถาม ถามผู้ใช้บริการเรือโดยสารในแต่ละท่าเทียบเรือที่คัดเลือกในขั้นที่ 2 (กรมเจ้าท่า. 2563) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการค้นหาขนาดตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มประชากร

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

และเมื่อนำข้อมูลมาแทนค่าตัวแปรในสมการจะได้ว่า

$$n = \frac{5,250}{1 + (5,250 \times (0.05)^2)}$$

n = 371

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยที่ผู้วิจัยได้ทำขึ้นประกอบด้วยคำถามที่มีหลาย คำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) คำถามที่แสดงถึงระดับความสำคัญ (Scale Questions) โดยมีลักษณะแบบ Rating Scale โดยตั้งคำถามให้เลือก 5 ระดับความสำคัญ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และ คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

3.2.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในที่นี้ตัวแปรที่จะนำมาสร้างคำถามมีความในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการและตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ความพึงพอใจต่อบริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ จากนั้นจึงนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม

3.2.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการเดินทาง
2. ด้านระยะเวลา
3. ด้านความเร็ว
4. ด้านความสะอาดสบาย
5. ด้านความปลอดภัย
6. ด้านอัตราค่าบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open End Question)

ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales) ดังนี้ หลักเกณฑ์การให้น้ำหนักสำหรับความพึงพอใจและระดับการตัดสินใจ ดังนี้

- | | |
|---|------------------------------------|
| 5 | พึงพอใจ/ระดับการตัดสินใจมากที่สุด |
| 4 | พึงพอใจ/ระดับการตัดสินใจมาก |
| 3 | พึงพอใจ/ระดับการตัดสินใจปานกลาง |
| 2 | พึงพอใจ/ระดับการตัดสินใจน้อย |
| 1 | พึงพอใจ/ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์การประเมิน ผู้วิจัยจะใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนที่สูงที่สุดเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจาก

แบบสอบถามคะแนนที่สูงที่สุด คือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน คำนวณหาถึงกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาค ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{กว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ \text{จำนวนชั้น} &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงระยะจะเท่ากับ 0.8 จึงสามารถกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61- 3.40	ปานกลาง
1.81- 2.60	น้อย
1.00- 1.80	น้อยที่สุด

3.3 การทดสอบความแม่นยำและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นจะนำคะแนนผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหา IOC โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับลักษณะพฤติกรรม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงตรงตามดัชนีวัดผลสำเร็จกับจุดประสงค์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.80-1.00 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 0.70-0.79 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดี

ค่าเฉลี่ย 0.50-0.69 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC \geq 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.857 จัดอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้วยตนเอง จำนวน 371 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมชี้แจงจุดประสงค์ของการทำวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากงานในอดีต ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์และเอกสารต่าง ๆ และการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่าเรือคลองแสนแสบ โดยการอธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตาราง

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันหรือเรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบโดยจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998)

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม-มีนาคม

พ.ศ. 2564

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	160	43.10
2. หญิง	211	56.90
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน ($\bar{X} = 43.10$) และ เพศหญิง จำนวน 211 คน ($\bar{X} = 56.90$)

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	86	23.20
2. 21-30 ปี	180	48.50
3. 31-40 ปี	88	23.70
4. 41-50 ปี	11	3.00
5. 51 ปีขึ้นไป	6	1.60
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน ($\bar{X} = 48.50$) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 88 คน ($\bar{X} = 23.70$) และมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 86 คน ($\bar{X} = 23.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	7	1.90
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	63	17.00
3. มัธยมศึกษาตอนปลายมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	73	19.70
4. อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	67	18.10
5.ปริญญาตรี	141	38.00
6.ปริญญาโท	17	4.60
7.ปริญญาเอก	3	0.80
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 141 คน ($\bar{X} = 38.00$) รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 73 คน ($\bar{X} = 19.70$) และอนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 67 คน ($\bar{X} = 18.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน/นักศึกษา	143	38.50
2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	163	43.90
3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	8.10
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35	9.40
5. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด จำนวน 163คน ($\bar{X} = 43.90$) รองลงมา คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 143 ($\bar{X} = 38.50$) และ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 ($\bar{X} = 9.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	108	29.10
2. 10,001-20,000 บาท	176	47.40
3. 20,001-30,000 บาท	59	15.90
4. 30,001-40,000 บาท	24	6.50
5. สูงกว่า 40,000 บาท	4	1.10
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 176 คน ($\bar{X} = 47.40$) รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 108 คน ($\bar{X} = 29.10$) และ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 59 ($\bar{X} = 15.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตีมากเรื่องขอเวลา	1	0.27
2. ปรับปรุง	1	0.27
รวม	2	0.54

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบเพิ่มเติม คือ เรื่องระยะเวลา จำนวน 1 คน ($\bar{X} = 0.27$) และ ปรับปรุง จำนวน 1 คน ($\bar{X} = 0.27$)

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปริมาณเรือโดยสารที่ให้บริการ	3.47	0.91	มาก
2. จำนวนที่นั่งบริเวณท่าเรือและในเรือ	3.40	0.74	ปานกลาง
3. การเข้าถึงท่าเรือ	3.36	0.73	ปานกลาง
4. ระยะเวลาการเดินทาง	3.40	0.75	ปานกลาง
5. ราคาค่าบริการ (ค่าโดยสาร)	3.51	0.79	มาก
6. การดูแลความปลอดภัยบริเวณท่าเรือและภายในเรือ	3.48	0.79	มาก
7. การให้บริการข้อมูลการเดินทาง เช่น ตารางเวลาเรือ เส้นทางการเดินทาง	3.58	0.81	มาก
8. ระบบความปลอดภัย เช่นระบบเตือนภัย / ป้ายการจราจร	3.40	0.79	ปานกลาง
9. สถานที่ให้บริการ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย เครื่องมือในการให้บริการ	3.39	0.86	ปานกลาง
10. การบริการของบุคลากรในการให้บริการ	3.42	0.72	มาก
รวม	3.44	0.49	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า การให้บริการข้อมูลการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ราคาค่าบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และการดูแลความปลอดภัยบริเวณท่าเรือและภายในเรืออยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

4.3 วิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบมีต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ด้านความสามารถในการเดินทาง	3.47	0.58	มาก
2. ด้านระยะเวลา	3.44	0.58	มาก
3. ด้านความเร็ว	3.47	0.63	มาก
4. ด้านความสะดวกสบาย	3.50	0.62	มาก
5. ด้านความปลอดภัย	3.48	0.63	มาก
6. ด้านอัตราค่าบริการ	3.60	0.74	มาก
รวม	3.49	0.51	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือคลองแสนแสบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายด้านส่วนใหญ่พบว่าด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในการเดินทาง

คุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถในการ เดินทาง	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ ตัดสินใจ
1. สามารถเข้าถึงบริเวณ ท่าเรือได้ง่าย	3.37	0.78	ปานกลาง
2. พื้นที่จอดรถยนต์ส่วนตัว เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.36	0.80	ปานกลาง
3. เส้นทางเชื่อมระหว่าง ท่าเรือกับบริการขนส่ง สาธารณะอื่นๆ	3.54	0.83	มาก
4. ความหลากหลายของ เส้นทางการเดินเรือ	3.59	0.82	มาก
รวม	3.47	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ
ด้านความสามารถในการเข้าถึงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า
ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เส้นทางเชื่อมระหว่างท่าเรือ
กับบริการขนส่งสาธารณะอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$) และสามารถเข้าถึงบริเวณท่าเรือ
ได้ง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา

คุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ตรงต่อเวลา	3.32	0.78	ปานกลาง
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการ- เดินเรือข้ามฟาก	3.51	0.76	มาก
3. ระยะเวลาในการจอดหรือ ออกเรือ-รับส่งผู้โดยสาร	3.48	0.78	มาก
4. ระยะเวลาในการออกตัว	3.45	0.84	มาก
รวม	3.44	0.58	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ
ด้านความสามารถในการเข้าถึงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการ-เดินเรือข้ามฟากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เส้นทางเชื่อมระหว่าง
ท่าเรือกับบริการขนส่งสาธารณะอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และ ระยะเวลาในการ
ออกตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเร็ว

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเร็ว	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความรวดเร็วในการ จอดหรือออกเรือ-รับส่ง ผู้โดยสาร	3.43	0.79	มาก
2. ความเร็วในการขับเรือ ของผู้ขับเรือเหมาะสม	3.52	0.78	มาก
3. ระยะเวลาในการ เดินทาง ตั้งแต่ต้นทาง- ปลายทาง	3.47	0.84	มาก
รวม	3.47	0.63	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ
ด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความเร็ว
ในการขับเรือของผู้ขับเรือเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) ระยะเวลาในการเดินทาง
ตั้งแต่ต้นทาง-ปลายทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และความรวดเร็วในการจอดหรือออกเรือ-รับส่ง
ผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกสบาย

คุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบาย	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ภายในเรือมีความ สะดวกสบายด้านที่นั่ง เช่น มีที่นั่งอย่างเพียงพอ ระยะห่าง ระหว่างเก้าอี้เหมาะสม	3.36	0.84	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเมื่อเกิด เหตุการณ์ทางธรรมชาติขณะ อยู่ในเรือ เช่น ขณะฝนตกมีที่ กำบังฝนหรือน้ำกระเด็น	3.57	0.81	มาก
3. มีความสะดวกสบายมากกว่า ใช้พาหนะส่วนตัว	3.56	0.85	มาก
รวม	3.50	0.62	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความสะดวกสบายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ทางธรรมชาติ ขณะอยู่ในเรืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) มีความสะดวกสบายมากกว่าใช้พาหนะส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และภายในเรือ
มีความสะดวกสบายด้านที่นั่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

คุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัย	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความปลอดภัยจากการ ควบคุมเรือของพนักงาน เดินเรือ	3.42	0.78	มาก
2. สภาพเรือและโป๊ะท่าเรือ อยู่ในสภาพที่สามารถใช้การ ได้ดีและปลอดภัย	3.49	0.83	มาก
3. ภายในเรือมีอุปกรณ์ความ ปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ห่วง ยาง	3.52	0.83	มาก
รวม	3.48	0.63	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่ง
ผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความสะดวกรบายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณา
รายชื่อพบว่าเจ้าหน้าที่ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ทางธรรมชาติ ขณะอยู่ในเรืออยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.57$) มีความสะดวกรบายมากกว่าใช้พาหนะส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และ
ภายในเรือมีความสะดวกรบายด้านที่นั่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านอัตราค่าบริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ค่าโดยสาร เหมาะสมเมื่อเทียบกับ ระยะทาง	3.66	0.90	มาก
2. ค่าโดยสาร เหมาะสมเมื่อเทียบกับ บริการ	3.54	0.88	มาก
รวม	3.60	0.74	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านอัตราค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)
ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.54$)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม และ รายชื่อ จำแนกตาม เพศ

เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig
ชาย	160	3.38	0.47	.0368	0.120
หญิง	211	3.49	0.50	.0344	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ โดยรวมและรายชื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.009	0.502	2.138	0.076
ภายในกลุ่ม	366	85.967	0.235		
รวม	370	87.975			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	2.324	0.387	1.646	0.133
ภายในกลุ่ม	364	85.651	0.235		
รวม	370	87.975			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 17 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.167	3	1.389	6.083	*0.000
ภายในกลุ่ม	83.808	367	0.228		
รวม	87.975	370			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบภาพรวมรายด้านจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย
นักเรียน/ นักศึกษา	3.42	-	.10838*	.27168*	
พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	3.53		-	.38006*	.17863*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.15			-	
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย	3.35				-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ แตกต่างกัน

1. นักเรียนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบน้อยกว่า พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และ มากกว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบมากกว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.605	0.401	1.700	0.149
ภายในกลุ่ม	366	86.371	0.236		
รวม	370	87.975			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

จากตารางที่ 20 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ไม่แตกต่างกัน **สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ**

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านความสามารถในการเดินทาง

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสามารถในการเดินทาง	0.804	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความสามารถในการเดินทาง ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.804$) แสดงว่าคุณภาพด้านความสามารถในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านระยะเวลา

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระยะเวลา	0.838	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 22 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านระยะเวลา ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.838$) แสดงว่าคุณภาพในด้านระยะเวลามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านความเร็ว

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเร็ว	0.819	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 23 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความเร็ว ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.819$) แสดงว่าคุณภาพด้านความเร็วมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 24 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านความสะอาดสบาย

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสะอาดสบาย	0.814	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 24 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความสะอาดสบาย ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.814$) แสดงว่าคุณภาพด้านความสะอาดสบายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านความปลอดภัย

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัย	0.831	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 25 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านความปลอดภัยด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.831$) แสดงว่าคุณภาพด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 26 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบด้านอัตราค่าบริการ

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านอัตราค่าบริการ	0.782	0.000	ระดับสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

จากตารางที่ 26 ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการ เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบด้านอัตราค่าบริการด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ($r = 0.782$) แสดงว่าคุณภาพด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบระดับสูง

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดลองสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการ ศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน	
1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ	
2.1 ด้านความสามารถในการเดินทางโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 ด้านระยะเวลาโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดลองสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
2.3 ด้านความเร็วโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ด้านความสะดวกสบายโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน
2.5 ด้านความปลอดภัยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 ด้านอัตราค่าบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโดยรวมของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ จำนวน 371 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอันดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลด้านการเดินทาง มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา คือ ราคาค่าบริการ (ค่าโดยสาร) การดูแลความปลอดภัยบริเวณท่าเรือและภายในเรือ ปริมาณเรือโดยสารที่ให้บริการ การบริการของบุคลากรในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ และ จำนวนที่นั่งบริเวณท่าเรือและในเรือ ระยะเวลาการเดินทาง ระบบความปลอดภัย เช่นระบบเตือนภัย หรือป้ายการจราจร สถานที่ให้บริการ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ อันดับสุดท้าย คือ การเข้าถึงท่าเรือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ จากการศึกษาข้อมูลความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบในด้านต่างๆทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเดินทาง ด้านระยะเวลา ด้านความเร็ว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านอัตราค่าบริการ พบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ในระดับสูง กล่าวคือ คุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางเรือโดยสารคลองแสนแสบ

5.2 อภิปรายผล

1. คุณภาพของการให้บริการด้านความสามารถในการเดินทาง พบว่า ยอมรับสมมติ การศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราวุฒิ วัจนะรัตน์ (2543) การเลือกเดินทางโดย เรือจะเดินทางถึงที่หมายได้เร็วกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่น เหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจ เลือกเดินทางโดยเรือ เนื่องจากทำให้ถึงปลายทางเร็วกว่าการเดินทางโดยพาหนะอื่น เหตุผลรองลงมา ได้แก่ ท่าเรืออยู่ใกล้จุดปลายทาง ท่าเรืออยู่ใกล้จุดต้นทาง และสามารถเชื่อมต่อพาหนะทางบกได้ โดยสะดวก ตามลำดับ

2. คุณภาพของการให้บริการด้านระยะเวลา มีความพึงพอใจอยู่ระดับ พบว่า ยอมรับสมมติ การศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอดคล้องกับ สอาด สุขเสตะ (2553) ผลการวิจัย พบว่าโดยรวมแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่าผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย มีความพึงพอใจ ในด้านความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา เป็นต้น

3. คุณภาพของการให้บริการด้านความเร็ว พบว่ายอมรับสมมติการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราวุฒิ วัจนะรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องรูปแบบการเดินทางของ ผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชนในคลองแสนแสบ การเลือกเดินทางโดยเรือจะเดินทางถึงที่หมายได้เร็วกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นอยู่ในช่วง 28-58 นาที เหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือก เดินทางโดยเรือ เนื่องจากทำให้ถึงปลายทางเร็วกว่าการเดินทางโดยพาหนะอื่น เหตุผลรองลงมา ได้แก่ ท่าเรืออยู่ใกล้จุดปลายทาง ท่าเรืออยู่ใกล้จุดต้นทาง และสามารถเชื่อมต่อพาหนะทางบกได้โดยสะดวก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย และสอดคล้องกับ นเรศรักษ์ เพชรไพศาล (2562) วัตถุประสงค์ และเหตุจูงใจที่ใช้บริการ เนื่องจากใกล้กับจุดหมายที่ต้องการไปถึงที่หมายเร็ว

4. คุณภาพของการให้บริการด้านความสะดวกสบายพบว่า ยอมรับสมมติการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Michael Tanko ,Harsha Cheemarkurthy, SusannaHall KihlKarlGarme (2019) ความสะดวกสบายเช่นความสะดวกของเรือ ด้านสิ่งแวดล้อมและด้าน ทัศนียภาพมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยรวมมากกว่าด้านการบริการ ซึ่งบ่งชี้ได้ว่า ปัจจัยด้านความสะดวกสบายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้โดยสารและนอกจากนี้ยังช่วยในการพยากรณ์ใน เรื่องของการขนส่งเท่านั้นแต่ยังมีผลถึงการออกแบบเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่เพื่อรองรับ ผู้โดยสาร

5. คุณภาพของการให้บริการด้านความปลอดภัย พบว่ายอมรับสมมติการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอาด สุขเสตะ (2553) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการยังไม่สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิตให้การเดินทางเรือให้มีอุปกรณ์ หรือสภาพการใช้น้ำให้อยู่ในลักษณะที่เพียงพอต่อความต้องการ หรือสร้างความรู้สึกลปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิระพล แจ่มสวัสดิ์ และ คณะ (2554) ศึกษาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง ผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพของเรือ ความสามารถชำนาญของพนักงานประจำเรือ ความเหมาะสมในการเดินเรือ ในระดับปานกลาง และความปลอดภัยในระดับมาก

6. คุณภาพของการให้บริการด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ยอมรับสมมติการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mahamudul Hasan, Kabita Karmaker (2019) ผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2547) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับมาก

7. ความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเดินทาง ด้านระยะเวลา ด้านความเร็ว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านอัตราค่าบริการ พบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นไปตามงานวิจัยของ Felleson and Friman (2008) ศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะและเป็นไปตามทฤษฎีของวูซิกที่ได้อธิบายไว้ว่าการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมืองที่มีประสิทธิภาพต้องตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ความสามารถในการเดินทาง ความตรงต่อเวลา ความเร็วหรือระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและค่าใช้จ่ายในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จัดการปรับปรุงเส้นทางการเข้าถึงบริเวณพื้นที่ให้บริการเพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นและสะดวก รวดเร็วต่อการใช้บริการ

2. ปรับปรุงสถานที่และเรือที่ให้บริการให้มีความสะอาด ความสะดวกสบาย เครื่องมือ อุปกรณ์ ระยะเวลาระบบความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจได้ถึงคุณภาพการ บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบในด้านอื่นๆต่อไป เช่น ความถี่ หรือ การกลับมาใช้ซ้ำ

2. นำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางเรืออื่นๆ

บรรณานุกรม

- กรมเจ้าท่า. (2561) **รายงานความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ปี 2561.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.md.go.th/stat/index.php> (8 ตุลาคม 2563)
- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม. (2563) **ตารางแสดงอัตราค่าโดยสารกับระยะทางการเดินเรือ.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา:<https://www.mot.go.th/about.html> (8 ตุลาคม 2563)
- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม. (2563) **ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบจำแนกตามท่าเรือ.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.md.go.th/stat/index.php/transport-information/item/426> (8 ตุลาคม 2563)
- กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (2562) **แผนที่ตั้งท่าจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารในคลองแสนแสบ.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://md.go.th/md/index.php/2014-01-19-05-02-28/2014-01-19-05-20-44/-1-1/-2557-11/2084--2558-26/file> (8 ตุลาคม 2563)
- กรมเจ้าท่า. (2561) **แผนยุทธศาสตร์กรมเจ้าท่า2561. : ข้อมูลการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือแสนแสบ 2563.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : https://www.md.go.th/stat/images/pdf_report_stat/report_dense_SaenSaep2563.pdf (3 ตุลาคม 2563)
- กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก. (2563) **รถป้ายแดงที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2555 ประเภทรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล รย.3.** [ออนไลน์] <http://men.kapook.com/view54317.html> (14 มกราคม 2556)
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552) **การตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น. ธนิตศักดิ์ประโลมรัมย์.
- ณัฐกร ทิรัญรัตน์. (2553) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก
- ณิชากัทร บุญคง. (2556) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นเรศรักษ์ เพชรไพศาล. (2562) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์. (2547) **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.**
 สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการตลาด). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 นิติพล ภูตะโชติ. (2551) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัด
 หนองคาย.** วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (สาขาการตลาดบริการ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 เบญจวรรณ เกียรติสกุลเลิศ. (2560) **การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้ข้อมูลข่าวสารทาง
 อินเทอร์เน็ตในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ.** บธ.บ. (สาขาวิชาการตลาด). กรุงเทพมหานคร
 : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- พัชรพล วิทย์ไธสง. (2551) **การตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าแฮนด์แบรนด์เทสโก้ โลตัส
 สาขาหลักสี่.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- พิทยา บวรวัฒนา. (2535) **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎี และแนวการศึกษา.** ร.ม.
 (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิเชษฐ เนตรสว่าง และ ทรรติกา ธานีพวงศ์. (2562) **การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของ
 ประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่ง เรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา.** บธ.บ. (สาขาการจัดการ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์. (2556) **การศึกษาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างเรือศรีราชาและเกาะสีชัง
 เพื่อพัฒนาการให้บริการ.** ชลบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 ตะวันออก.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550) **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วรภรณ์ จิวชัยศักดิ์. (2556) **ความเป็นมาและการเปลี่ยนแปลงคลองแสนแสบ.** สถาบันไทยศึกษา.
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรารุณี วัจนะรัตน์. (2543) **รูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารทางเรือขนส่งมวลชนในคลอง
 แสนแสบ.** ผ.ม. (สาขาวิชาการวางแผนผังเมือง) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรภรณ์ เอื้อการณ์ และ อิศระ อุดมประเสริฐ. (2553). **การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ
 การซื้อซ้ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ.** วท.บ. (การจัดการการบิน). นครปฐม :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541) **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สอาด สุขเสดาะ และคณะ. (2553) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่า
ฉลอม-มหาชัย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการทั่วไป) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง
- Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D. R. (1994) Customer satisfaction,
 marketshare, and profitability: Findings from Sweden. **Journal of Marketing**,
 58(3), 53-66.
- Best, R. J., Hawkins, D. I., & Coney, K. A. (1998). *Consumer Behavior: Building. Marketing
 Strategy*. (7th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Cadwalador, Michael. (1985) *Urban Mass Transportation Planning*.
 New York : McGraw-Hill
- Douglas, C.M. (2007) **Design and Analysis of Experiments (6th ed.)**. New York: John
 Willey & Sons Inc.
- Donnelly, J. H., and Peter, J. P. (2004) **Marketing Management :knowledge and skills**.
 7th ed.Singapore : McGraw-Hall.
- Engel, James F. Kollat, David T. Blackwell, Roger D. (1968) **Consumer Behavior**.
 New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Etzel, M. J. (2014). *Marketing (12th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Fellesson, M., & Friman, M. (2008) Perceived Satisfaction with Public Transport Service
 in Nine European Cities. **Journal of the Transportation Research Forum**, 47(3):
 93-104
- Foxall, G.R. (1999) Putting consumer behaviour in its place: The behavioural perspective
 model research programme. **International Journal of Management Reviews**, 1,
 133–158.
- Glenn L., Nelson (1983) A Critique of Executive Branch Decision-Making Processes.
American Journal of Agricultural Economics. Volume 65, Issue 5 p. 901-907

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gronroos, G.T. (1990) **Service management and marketing**. Massachusetts:Lexington Books.
- Gibson, L. J., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. (1997)**Organizations, Behavior Structure Processes**. (9th ed.). United States: The McGraw-Hill Companies.
- Harrell, G.D. and Kiefer, R.O. (1993), "Multinational Market Portfolios in Global Strategy Development", *International Marketing Review*, Vol. 10 No. 1.
- Hill, N. & Alexander, J. (2000) **Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement** .Gower Publishing, Ltd.
- John J. Patrick, Richard M. Pious, and Donald A. (2002) Ritchie .Published online: Current Online Version: 2002.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002).*Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.Lamb, C. Lamb, C.W., Hair, J.F. & McDaniel, C. (1996). *Marketing*. Cincinnati, Ohio: South Western.
- Looy, V., Gemmel, B. & Dierdonck, V. R. (2003) **Services management: An integrated approach**. (2nd ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1970). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. McCarthy, E. J., & Perreault, W. D. (1993) **Basic marketing: A global-managerial approach** (11th ed.). Ohio: Irwin.
- Michael Tanko , Harsha Cheemarkurthy, Susanna Hall Kihl, Karl Garne. (2019) **Water transit passenger perceptions and planning factors: A Swedish perspective: Travel Behaviour and Society** Volume 16, July 2019, Pages 23-30
- Millet, J. D. (1954) **Management in the publics service: The quest for effective performance**. New York: Mcgraw-Hill Book Compan.
- Mahamudul Hasan, Kabita Karmaker:International. (2019) ASSESSMENT OF PASSENGER SATISFACTION WITH PUBLIC BUS TRANSPORT SERVICES : A CASE STUDY OF LUCKNOW CITY (INDIA). **Journal of Science and Management Studies**.
- Meirick, Patrick. (2002)Cognitive Responses to Negative and Comparative Political Advertising. **Journal of Advertising** 31 (1): 49-62. Mendelberg, Tali. 2001

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Nickerson, Lucas, & Sandvik. (2002) **Headey & Wearing, 1989**; Marks & Fleming, 1999.
- Oliver, R. L. (1997) **Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer**. New York: McGraw- Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2001) **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing.
- Paul Peter J., James H. Donnelly, Jr. **Marketing management : knowledge and skills**. Boston, Mass. : McGraw-Hill, c2004
- Rust, R.T., & Oliver, R.L. (1994) **Service quality: New directions in theory and practice**. USA: SAGE
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1994) **Consumer behavior**. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Simon, H. A. (1960) **The New Science of Management Decision**. New York: Harper & Row. Yamane, T.
- Solomon, M. R. (1996). Consumer Behavior. (3rd ed). Englewood Cliff, NJ: PrenticeHall. **Journal of the American Academy of Religion 64** .1996, 89–117, at 90–6.
- Vuchic, V.R. (1981) **Urban public transportation: Systems and technology**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Walters. (1978) **Adaptive Management of Renewable Resources**. New York: Mc Graw - Hill.
- Weinstein, A., and W. Johnson. (1999) **Designing and Delivering Superior Customer Value: Concepts, Cases, and Applications**, 1st ed. New York: CRC Press, Taylor & Francis Group



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เอกสารรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้อะไรก็รับใช้สังคม

เอกสารรับรอง
(Certificate of Exemption)
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 7 ธันวาคม 2563

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร
คลองแสนแสบ

ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาว วรพรรณ นิตินการ
คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเสลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 7 ธันวาคม 2563

เลขที่รับรอง

อ.1063/2563

วันที่ให้การรับรอง: 7 ธันวาคม 2563

วันหมดอายุใบรับรอง: 6 ธันวาคม 2565

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
3. อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สีนรัตน์
อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ภาคผนวก ค



แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

คำชี้แจง

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงตามความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1.ชาย 2. หญิง

2. อายุ

- 1.ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1.ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 4.อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 5.ปริญญาตรี
 6. ปริญญาโท
 7.ปริญญาเอก

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001-40,000 บาท
 5. สูงกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้ ซึ่งจะมีการวัดค่าเป็น 5 ระดับคือ

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ปริมาณเรือโดยสารที่ให้บริการ					
2. จำนวนที่นั่งบริเวณท่าเรือ และในเรือ					
3. การเข้าถึงท่าเรือ					
4. ระยะเวลาการเดินทาง					
5. ราคาค่าบริการ (ค่าโดยสาร)					
6. การดูแลความปลอดภัยบริเวณท่าเรือและภายในเรือ					
7. การให้บริการข้อมูลการเดินทาง เช่น ตารางเวลาเรือ เส้นทางการเดินทาง					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการ ให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือ คลองแสนแสบ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
8. ระบบความปลอดภัย เช่นระบบเตือนภัย / ป้ายการจราจร					
9. สถานที่ให้บริการ เช่น ความสะอาด ความ สะดวกสบาย เครื่องมือในการให้บริการ					
10. การบริการของบุคลากรในการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ
คลองแสนแสบ**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้
ซึ่งจะมีการวัดค่าเป็น 5 ระดับคือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบ	ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสามารถในการเดินทาง					
1. สามารถเข้าถึงบริเวณท่าเรือได้ง่าย					
2. พื้นที่จอดรถยนต์ส่วนตัวเพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ					
3. เส้นทางเชื่อมระหว่างท่าเรือกับบริการขนส่ง สาธารณะอื่นๆ					
4. ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรือ					
ด้านระยะเวลา					
1. ตรงต่อเวลา					

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบ	ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการ-เดินเรือ					
3. ระยะเวลาในการจอดหรือออกเรือ-รับส่ง ผู้โดยสาร					
4. ระยะเวลาในการออกตัว					
ด้านความเร็ว					
1. ความรวดเร็วในการจอดหรือออกเรือ-รับส่ง ผู้โดยสาร					
2. ความเร็วในการขับเรือของผู้ขับเรือเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการเดินทาง ตั้งแต่ต้นทาง- ปลายทาง					
ด้านความสะดวกสบาย					
1. ภายในเรือมีความสะดวกสบายด้านที่นั่ง เช่น มีที่นั่งอย่างเพียงพอ ระยะห่างระหว่างเก้าอี้ เหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ทาง ธรรมชาติ ขณะอยู่ในเรือ เช่น ขณะฝนตกมีที่ กำบังฝนหรือน้ำกระเด็น					
3. มีความสะดวกสบายมากกว่าใช้พาหนะ ส่วนตัว					

คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสาร คลองแสนแสบ	ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความปลอดภัย					
1. ความปลอดภัยจากการควบคุมเรือของ พนักงานเดินเรือ					
2. สภาพเรือและโป๊ะท่าเรืออยู่ในสภาพที่ สามารถใช้งานได้ดีและปลอดภัย					
3. ภายในเรือมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง					
ด้านอัตราค่าบริการ					
1. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง					
2. ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลอง
แสนแสบ

.....

ภาคผนวก ง
ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

แสดงผลการหาค่า IOC สำหรับค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้เรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	เพศ 1) ชาย 2) หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21-30 ปี 3) 31-40 ปี 4) 41-50 ปี 5) 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	การศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) อนุปริญญา/เทียบเท่า 3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโท 5) ปริญญาเอก	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4	อาชีพ 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย 4) พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
5	รายได้ต่อเดือน 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท 3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001-40,000 บาท 5) 40,001-50,000 บาท 6) มากกว่า 50,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารทางเรือคลองแสนแสบ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่3			
1	ปริมาณเรือโดยสารที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	จำนวนที่นั่งบริเวณท่าเรือและในเรือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	การเข้าถึงท่าเรือ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
4	ระยะเวลาการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ราคาค่าบริการ (ค่าโดยสาร)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	การดูแลความปลอดภัยบริเวณท่าเรือและภายในเรือ	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
7	การให้บริการข้อมูลการเดินทาง เช่น ตารางเวลาเรือ เส้นทางเดินเรือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ระบบความปลอดภัย เช่น ระบบเตือนภัย / ป้ายการจราจร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	สถานที่ให้บริการ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย เครื่องมือในการให้บริการ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
10	การบริการของบุคลากรในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

**ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งผู้โดยสารทางเรือ
คลองแสนแสบ**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่3			
ด้านความสามารถในการเดินทาง							
1	สามารถเข้าถึงบริเวณท่าเรือได้ ง่าย	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
2	พื้นที่จอดรถยนต์ส่วนตัวเพียงพอ ต่อผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	เส้นทางเชื่อมระหว่างท่าเรือกับ บริการขนส่งสาธารณะอื่นๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ความหลากหลายของเส้นทางกา รถเดินทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านระยะเวลา							
1	ตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ระยะเวลาที่ใช้ในการ-เดินเรือข้าม ฟาก						
3	ความรวดเร็วในการจอดหรือออก เรือ-รับส่งผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ความรวดเร็วในการออกตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านความเร็ว							
1	การจอดหรือออกเรือ-รับส่ง ผู้โดยสาร	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
2	ความเร็วในการขับเรือของผู้ขับ เรือเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ข้อเสนอ แนะ
		คนที่1	คนที่2	คนที่3			
3	ระยะเวลาในการเดินทาง ตั้งแต่ ต้นทาง-ปลายทาง	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
ด้านความสะดวกสบาย							
1	ภายในเรือมีความสะดวกสบาย ด้านที่นั่ง เช่น มีที่นั่งอย่าง เพียงพอ ระยะห่างระหว่างเก้าอี้ เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ ทางธรรมชาติ ขณะอยู่ในเรือ เช่น ขณะฝนตกมีที่กำบังฝนหรือน้ำ กระเด็น	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
3	มีความสะดวกสบายมากกว่าใช้ พาหนะส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านความปลอดภัย							
1	ความปลอดภัยจากการควบคุม เรือของพนักงานเดินเรือ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
2	สภาพเรือและโป๊ะท่าเรืออยู่ใน สภาพที่สามารถใช้การได้ดีและ ปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ภายในเรือมีอุปกรณ์ความ ปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านอัตราค่าบริการ							
1	ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับ ระยะทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับ บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลอง
แสนแสบ

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่3			
1	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววรรณ นิตการ
วัน เดือน ปีเกิด	9 ธันวาคม 2539
ที่อยู่ปัจจุบัน	64 ถนนสุขาภิบาล 2 ซอย 15 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาศาสตรบัณฑิต (จุลชีววิทยาอุตสาหกรรม)
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่นำเข้า-ส่งออก บริษัทมิชิ ไชมีช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด