

บทความวิจัย

ชื่อเรื่องงานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสาร
คลองแสนแสบ

Research Title Factors affecting the satisfaction of choosing the
Saen Saeb passenger boat service

นางสาวนเรศรักษ์ เพชรไพศาล

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลให้ประชากรในกรุงเทพมหานครเลือกใช้บริการเรือโดยสาร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบจำนวน 5 ท่าเรือ ประกอบด้วย ท่าเรือรามคำแหง ท่าเรือเดอะมอลล์บางกะปิ ท่าเรือวัดศรีบุญเรือง ท่าเรือวัดเทพศิลา และ ท่าเรือประตูน้ำ ท่าเรือละ 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบหาความแตกต่าง การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี.สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชนหรือรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการเรือคลองแสนแสบ โดยใช้บริการเที่ยวเรือไป-กลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางจากที่ตั้งไปยังท่าเรือประมาณ 16 นาที เวลาเรือโดยสารมากกว่า 20 นาที ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30-60 นาที วัตถุประสงค์และเหตุจูงใจที่ใช้บริการเนื่องจากใกล้กับจุดหมายที่ต้องการไป ถึงที่หมายเร็ว ไม่เคยพบประสบการณ์เรือเสียหรืออุบัติเหตุ มีค่าบริการ 20-30 บาท (3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในขณะที่ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แต่บางด้าน มีความสัมพันธ์แคในด้าน การส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สัมพันธ์กับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

คำสำคัญ : เรือโดยสารสาธารณะ, เรือโดยสารคลองแสนแสบ, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The purpose of this research was (1) to study the personal factors causing the population in Bangkok choosing to use Khlong Saen Saeb passenger boat service (2) to study the factors of service usage behavior that are related to overall satisfaction towards the use of Khlong Saen Saeb passenger boat service (3) to study the satisfaction in choosing to use Khlong Saen Saep passenger boat service (Marketing mix) consisting of product, price, distribution, personal, physical characteristics and environment and process. The sample group used in this research consisted of 400 users of Khlong Saen Saep passenger boat service. The samples were selected by using the quota sampling method. The sample group was those who chose to use the passenger boat service of the 5 piers along Khlong Saen Saep, namely, Ramkhamhaeng Pier, The Mall Bang Kapi Pier, Si Bun Rueang Temple Pier, Thepleela Temple Pier and Pratu Nam Pier, 80 persons from each pier. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and testing for differences, t-test, and one-way ANOVA.

The results of the research revealed that 1) the majority of the samples were female (56.0%), aged between 26-35 years, single, graduated bachelor degree with the occupation as company employee or general employee, with an average monthly income of 15,001 - 20,000 baht; (2) results of data analysis on the behavior of Khlong Saen Saeb passenger boat service users found that most users have used Khlong Saen Saeb passenger boat service 1 round trip per day, taking 16 minutes from their location to the pier, taking more than 20 minutes waiting for the passenger's boat, travel time is around 30-60 minutes. The purpose and motive of using this service is because it is close to the destination, the boat reaches the destination quickly, never experience a broken boat or accident, the service charge is 20-30 Baht; and (3) Hypothesis testing found that demographic characteristics do not correlate with satisfaction in choosing to use Khlong Saen Saep passenger boat service, while the factors in using service behavior are correlated with satisfaction in choosing to use Khlong Saen Saep passenger boat service, but in some areas there is only a relationship in the field of marketing promotion and product. The selection to use Khlong Saen Saep passenger boat service correlates to general information of respondents and behavioral factors un using Khlong Saen Saep passenger boat service

Keywords: public passenger boat, Khlong Saen Saep passenger boat, satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันต้องยอมรับว่ากรุงเทพมหานครจัดเป็นจังหวัดที่มีประชากรจากทั่วทุกภูมิภาคย้ายเข้ามาอยู่อาศัยและประกอบอาชีพเป็นจำนวนมาก และด้วยจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นนั้น ส่งผลกระทบต่อการคมนาคมทางบกเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าจะมีบริการด้านการคมนาคมในหลายช่องทาง เช่น รถโดยสารของระบบขนส่งมวลชน รถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้า MRT) เป็นต้น แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค ประกอบกับระบบการขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต่ำและการใช้รถยนต์ภายในประเทศที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ที่ต้องเดินทางต้องใช้เวลาในการเดินทางนานกว่าปกติจึงทำให้ผู้บริโภคคำนึงถึงการขนส่งมวลชนทางน้ำมากขึ้น ซึ่งถ้าได้มองย้อนกลับไป กรุงเทพมหานครมีแม่น้ำลำคลองหลายสาย จึงทำให้มีการคมนาคมทางน้ำด้วยเรือโดยสารรับ-ส่ง ได้ผ่านจุดสำคัญต่าง ๆ ที่เป็นย่านพาณิชยกรรม สถานที่ราชการ สถานศึกษา ที่พักอาศัย เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้บริการการคมนาคมทางน้ำมากขึ้น ซึ่งการโดยสารทางเรือคลองแสนแสบ จึงเป็นการคมนาคมอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคในการเดินทางไปทำกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากการเดินทางโดยเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดได้ และที่สำคัญยังมีราคาประหยัดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการทางขนส่งมวลชนอื่น ๆ ซึ่งเส้นทางการเดินเรือโดยสารคลองแสนแสบมีทั้งหมด 27 ท่าเรือ โดยมีเส้นทางจากท่าวัดศรีบุญเรือง เขตบางกะปิ ไปจนถึงท่าสะพานผ่านฟ้าลีลาศ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยมีจุดต่อเรือที่ทำประตูน้ำ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ประชากรในกรุงเทพเลือกใช้บริการเรือโดยสารเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้ประชากรในกรุงเทพมหานครเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ (ส่วนประสมทางการตลาด) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการ

ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้ จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการ และข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบจำนวน 5 ท่า ประกอบด้วย ท่ารามคำแหง ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ ท่าวัดศรีบุญเรือง ท่าวัดเทพศิลา และ ท่าประตูน้ำ ท่าละ 80 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยกำหนดตัวแปรเป็น 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการเรือโดยสาร

3.1.2 ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

3.2.1 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

4. การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

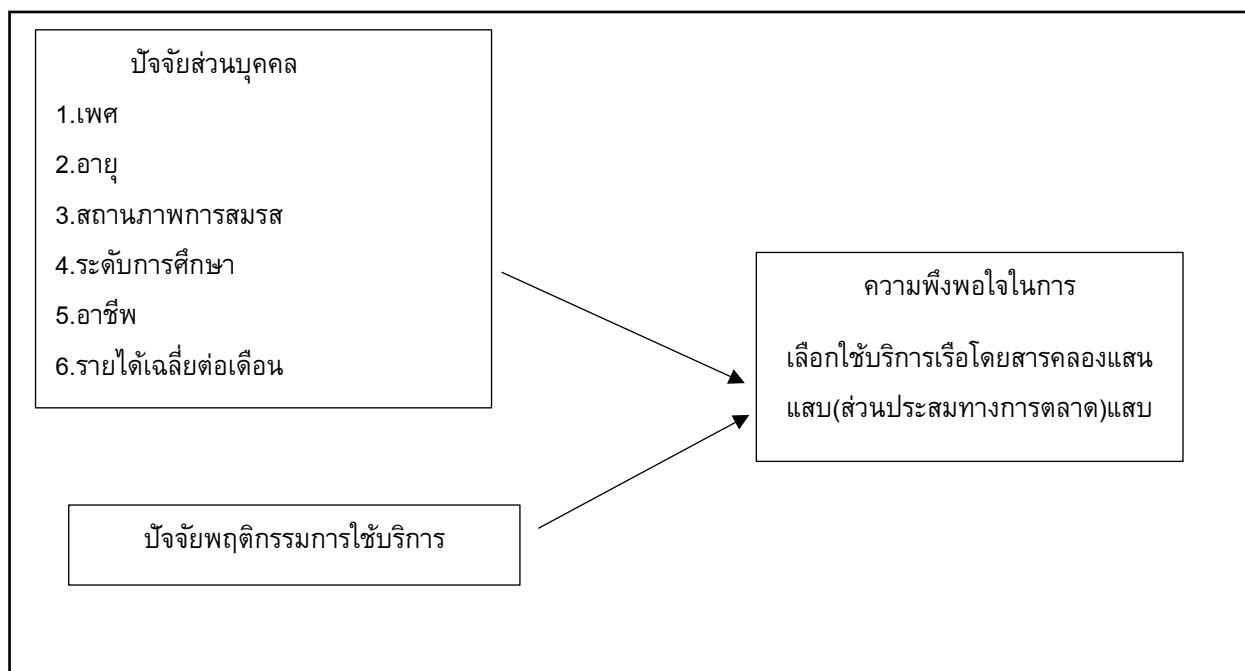
จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยการตลาดบริการ และพฤติกรรมในการใช้บริการ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

2. ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
2. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหา ลักษณะพฤติกรรม และรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารเรือในคลองแสนแสบ
3. ผลการศึกษาวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี แบบจำลองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากบริษัท และอายุงาน ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของ ข้อมูลส่วนบุคคลว่า ข้อมูลส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติอาชญากรรม ประวัติการทำงาน หรือประวัติกิจกรรม หรือข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิลลิสท์ หรือยงกูร (2526, หน้า 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 160) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง ผู้บริโภคทั้งที่เป็นส่วนบุคคล กลุ่ม และองค์กรนั้นเลือกซื้อและไม่ชอบสินค้า บริการความคิด หรือประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจตามความต้องการ และความปรารถนาของตนได้อย่างไร

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552: 331) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ โดยกล่าวถึงประเภทของธุรกิจบริการ ลักษณะของบริการและการประยุกต์ใช้เครื่องมือการตลาด กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และการบริหารธุรกิจบริการ

1.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยและส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 35-36, 337)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศราวุฒิ แก้วศรี และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในจังหวัดสุราษฎร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระดับคุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ประชากรในกรุงเทพฯเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีระเบียบการวิจัยดังนี้

ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ และข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคคลที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรผู้มาใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบทั้งหมด โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 25-26) ดังนี้ สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 15 คน รวมเป็น 400 คน โดยไม่จำกัด เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม ทำการสุ่มตัวอย่างจนครบจำนวนตามที่กำหนด

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความคิดเห็นของ บัณฑิตผู้ปฏิบัติงานที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ และข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบการทดสอบความแตกต่าง (Independent Samples: T-Test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบการทดสอบความแตกต่าง (Independent Samples: T-Test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ลกรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษา ที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ลักษณะตามประชากร)

กลุ่มประชากรส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีสถานภาพโสดมากที่สุด โดยมีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนหรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8

2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบนี้เป็นครั้งแรกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดไม่ได้มาใช้บริการเรือโดยสารเป็นครั้งแรก จำนวน 322 คน ร้อยละ 100.0

2. ทำเรือต้นทางที่ใช้ในการสุ่มแบบสอบถามจำนวน 5 ท่า ได้แก่ ท่าเรือรามคำแหง ท่าเรือเดอะมอลล์บางกะปิ ท่าเรือวัดศรีบุญเรือง ท่าเรือวัดเทพศิลาและท่าเรือประตูน้ำ จำนวนท่าละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

3. จำนวนเที่ยวเฉลี่ยต่อวันที่ท่านใช้บริการเรือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 1 เที่ยวต่อวัน จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0

4. เวลาที่ท่านใช้ในการเดินทางออกจากบ้าน ที่ทำงาน หรือจากที่ใดก็ตาม เพื่อไปถึงท่าเรือโดยสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้เวลาเดินทางน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 143 คน ร้อยละ 35.8

5. ระยะเวลาที่นานเท่าใด ที่ท่านต้องรอเรือโดยสารคลองแสนแสบ ก่อนที่จะได้ขึ้นโดยสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้ระยะเวลามากกว่า 20 นาที จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

6. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการเดินทางต่อเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้เวลาในการเดินทาง 21-30 นาที จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0.5

7. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใกล้กับจุดหมายปลายทางที่ต้องการไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

8. เหตุจูงใจใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดถึงที่หมายเร็วกว่าการใช้พาหนะอื่น จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

9. ราคาค่าโดยสารเฉลี่ยต่อวัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ราคา 20-30 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

10. ขณะที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ท่านเคยประสบกับปัญหาที่เรือเสียกลางทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดไม่เคย จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0

11. เคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุกับตัวท่านเอง หรือเคยโดนจี้, ปล้น, ล้วงกระเป๋า ขณะอยู่บนท่าเรือ หรือในเรือข้าม โดยคลองแสนแสบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดไม่เคยเคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุกับตัวท่านเอง จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3

3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ความสำคัญของข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลองแสนแสบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ปัจจัยด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ปัจจัยด้านกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนเที่ยวเรือมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา ความสะอาดภายในเรือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และความเพียงพอของที่นั่งภายในเรือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยภายในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ฯลฯ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา วิธีการเจ้าหน้าที่โดยสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ปัจจัยด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีราคาค่าโดยสารระบุชัดเจนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และราคาเหมาะสมกับระยะทางน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสะดวกสบายในการใช้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา การมีป้ายแนะนำการให้บริการบนท่าเรือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เวลาในการรอเรือแต่ละเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และการตรงต่อเวลาในการออกเรือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มารยาทในการให้บริการของพนักงานบนท่าเรือมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา มารยาทในการให้บริการของพนักงานในเรือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และความปลอดภัยจากการควบคุมของพนักงานขับเรือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ปัจจัยด้านกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และสภาพน้ำในคลองน้อยสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ปัจจัยด้านกระบวนการหรือพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความปลอดภัยของตัวเรือมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ความปลอดภัยของท่าเรือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และความปลอดภัยในการขึ้น-ลงเรือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ผลของการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า กลุ่มเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ผลของการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แต่บางด้าน มีความสัมพันธ์แคในด้านส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีประเด็นสำคัญที่สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อมูลด้านด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พงษ์เทพ เกาะด่วน (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ การศึกษาสถานภาพ ตำแหน่งงาน เงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ศิวารัตน์ธนปทุม สุรกิจเทวกุล และ ปริญลักษิตานนท์ (2550) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงการกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการและการใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำบ่อยครั้งที่นักวิชาการทางสังคมมักจะใช้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” เพื่อรวมถึงเฉพาะกิจกรรมที่เห็นชัดเจนหรือที่สังเกตเห็นได้แต่ในปัจจุบันนี้ กิจกรรมที่เห็นได้ชัดเจนนั้นถือได้ว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจดังนั้นเพื่อให้ระบบการวิเคราะห์ที่ถูกต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องรวมถึงกิจกรรมที่ยากแก่การสังเกตแต่ถือได้ว่าเป็นส่วนควบคู่กันไปด้วยซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีอยู่ภายในตัวผู้บริโภคและมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจทั้งนี้หมายรวมถึงกิจกรรมในการซื้อ (Buying Activities) ด้วยว่าทำที่เห็นบ่อยครั้งเพียงใดและภายใต้สถานการณ์อย่างไรผู้บริโภคจึงจะซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุฒิ แก้วศรี และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในจังหวัดสุราษฎร์ โดยมียัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระดับคุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สามารถนำ 7Ps เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ Philip Kotler ได้วางไว้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ ซึ่งใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ที่ต่อยอดมาจาก 4Ps มาใช้กำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านราคา(Product), ด้านผลิตภัณฑ์ (Price), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place), ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion), ด้านบุคคล (People), ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งนำมาวิเคราะห์ต่อยอดในการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล
2. ปัจจุบันเนื่องจากการเดินทางโดยเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัดได้ และที่สำคัญยังมีราคาประหยัดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการโดยการทางขนส่งมวลชนอื่น ๆ ซึ่งเส้นทางการเดินเรือโดยสารคลองแสนแสบมีทั้งหมด 27 ท่าเรือ โดยมีเส้นทางจากท่าวัดศรีบุญเรือง เขตบางกะปิ ไปจนถึงท่าสะพานผ่านฟ้าลีลาศ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยมีจุดต่อเรือที่ทำประตูน้ำ

งานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาในเชิงลึกของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เพราะปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาในเชิงลึกของปัจจัยด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เพราะ ปัจจัยพฤติกรรมมีผลต่อการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน
3. ผู้ที่สนใจควรศึกษาปัจจัย อื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เช่น ด้านความเชื่อมั่น ด้านความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

สะอาด สุขเสตะ และคณะ (2553) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

ณิชภัทร บุญคง (2556) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

ศราวุฒิ แก้วศรี และคณะ (2558) คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

ศิริลักษณ์ ชันตรี (2559) การจัดการความปลอดภัยของพนักงานประจำเรือกรณีศึกษา : บริษัทท่าเรือข้ามฟาก

แห่งหนึ่งในประเทศไทย

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

สุพร มุลกณี (2560) ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการทำเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย

กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน (2561) รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือ

โดยสารริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในเขต กทม. และปริมณฑล ปีงบประมาณ (2561)

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน (2561) รายงานความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการตรวจตราการเดินทางเรือ

ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561

สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2562

ปริญญา เฟื่องเพียร (2553) ปัจจัยในการส่งเสริมการเดินทางด้วยเรือด่วนเจ้าพระยาเชื่อมต่อโครงข่ายขนส่งมวลชน

ระบบราง วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการวางแผนภาค คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สืบค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2562

วรัญญา พรหมมี (2556) การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

สืบค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2562

ศราวุช พุฒนวล (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งท่าเรือระนอง จังหวัดระนอง

มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา

สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2562

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2562

กัลยพัชร ทรัพย์แย้ม (2559) การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะความเป็นผู้นำ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปรินญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2562

ศิวารัตน์ณปทุม สุรกิจเทวกุล และ ปรินญาลักษิตานนท์ (2550) การศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทาง

การตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา

สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2562