

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน  
ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

Factors affecting the quality of public electric passenger boat service in the Chao  
Phraya River waterway Bangkok

นรินทร์ ร้อยคำ\*\*

Narin Roicome

6414830009@rumail.ru.a.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน เส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง คือ พนักงานจากกรมเจ้าท่า เจ้าของกิจการเรือโดยสาร และผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะ จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า สภาพการให้บริการเรือโดยสารโดยรวม พนักงานขับเรือส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอึดยาศัยดี และแต่งกายสุภาพ เรือโดยสารที่นำมาให้บริการมีสภาพดี มีความมั่นคง แข็งแรง มีความปลอดภัย แต่มักจะมีปัญหาเฉพาะช่วงเทศกาลพิเศษและช่วงเวลาเร่งด่วน ในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ ควรมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับการบริการแก่บุคลากร ควรมีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรอบวิ่งเรือ การหยุดเดินเรือ และการแก้ไขปรับปรุงเรือต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าโดยสารที่มีการปรับขึ้น-ลง เพื่อสะดวกในการวางแผนการเดินทาง และควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำงานด้านมาตรฐาน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, เรือโดยสารไฟฟ้า, เส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา

**Keyword:** Service Quality, Public electric passenger boat, The Chao Phraya River waterway

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน  
ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การจราจรถือเป็นปัญหาหลักของกรุงเทพมหานคร ที่มีความพยายามในการแก้ปัญหา โดยมีโครงการต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ไม่สามารถแก้ปัญหาการจราจรได้ ประชาชนจำนวนมากจึงหันไปใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากและเรือเมล์ในการเดินทาง เพราะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง อีกทั้งประชาชนยังนิยมท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ทางน้ำมากขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการเรือโดยสารประจำทาง โดยการนำร่องโครงการของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ในรัฐบาลที่ผ่านมา เพื่อเร่งฟื้นฟูในการเพิ่มความสามารถขนส่งทางน้ำให้สามารถเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชน เปิดโครงการ “เรือต่อรถ รถต่อเรือ ช่วยเหลือชาติ” (กรมเจ้าท่า, 2557) จากความร่วมมือของกระทรวงคมนาคม กรมเจ้าท่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) รถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ซึ่งได้เห็นความสำคัญของการคมนาคมทางน้ำในเขตกรุงเทพ ฯ และประเมินผลว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด และเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการ เดินทาง ลดวันรถยนต์ และช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จึงได้มีนโยบายในการเพิ่มศักยภาพและบทบาทการคมนาคมทางน้ำ ทำการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำโดย ปรับปรุงท่าเรือ ในปัจจุบัน การตัดสินใจซื้อบริการของผู้บริโภคเป็นไปอย่างสลับซับซ้อนมากขึ้น ความต้องการที่หลากหลายมาจากการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคคุณนี้เป็นนักซื้อมากกว่านักออมแต่ก็เป็นนักซื้อที่ฉลาดในการแสวงหาข้อมูลด้านความรู้ในการตัดสินใจที่จะซื้อเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง และได้รับความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันในวงการธุรกิจในปัจจุบันอย่างมาก การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือ ผู้รับบริการถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่จะคำนึงถึงในการทำธุรกิจทุกประเภท การบริการที่มีคุณภาพที่เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการได้รับบริการผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ แสดงว่าบริการที่ได้รับดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากจำนวนผู้โดยสารเรือด่วนเลียบบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 9,655,934 คน (กรมเจ้าท่า, 2563) ซึ่งมีเรือด่วนเจ้าพระยา ทำธุรกิจเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยา ให้บริการในเส้นทางอำเภอปากเกร็ด-ท่าบ้านนทบุรี-สาทร-วัดราชสิงขร-ราษฎร์บูรณะ โดยเรือด่วน เจ้าพระยา มีจำนวนผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2563 คือ 4,827,166 คน (กรมเจ้าท่า, 2563) มีส่วนแบ่งทางการตลาด 50 % ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด มีรายได้รวม 199,175,160 บาท และมีกำไรสุทธิ 11,858,060 บาท (บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด, 2562) เรือด่วนเจ้าพระยาได้ พยายามปรับปรุงบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

มีการพัฒนาเส้นทางการเดินเรือโดยสาร และท่าเรือมาอย่างต่อเนื่อง จากงานศึกษาของกรมเจ้าท่า เรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ การให้บริการเรือด่วนเสียบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของผู้ใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการของเรือ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวเรือ ควรมีการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น ด้านท่าเรือ ได้แก่ ความสะอาดของท่าเรือ สภาพหลังคาบังแดด/ฝนของท่าเรือ จำนวนที่นั่งของท่าเรือไม่เพียงพอ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการบนท่าเรือ

จากที่ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา (ณัฐกร หิรัญรัตน์, 2554) พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการและขั้นตอนการให้บริการ (Process) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เพราะทางเรือด่วนเจ้าพระยาได้มีการติดตั้งป้าย บอกรายละเอียด ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายสร้าง ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง และศึกษาเกี่ยวกับเรือและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษากลุ่มน้ำเจ้าพระยา ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้บริการในกลุ่มเรือที่เหมาะสมกับตนเอง โดยเรือที่ให้บริการจะต้องมี การให้บริการอย่างครบถ้วนในด้านความปลอดภัย (ศึกษก บรรลือฤทธิ์ และจิราภรณ์ กาญจนสุพรรณ , 2561) อีกทั้งจากการศึกษาปัจจัยในการส่งเสริมการเดินทางด้วย เรือด่วนเจ้าพระยาเชื่อมต่อโครงข่ายขนส่งมวลชนระบบราง (ปริญญ์ เฟื่องเพียร, 2553) พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการที่สำคัญ คือ รับผู้โดยสารมากเกินไปในช่วงเวลาที่เร่งด่วน และ ศึกษาศึกษาการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางแม่น้ำเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานครโดยเรือด่วน เจ้าพระยา (พิชญา บำรุงพันธ์และทยากร เลาสกุลงาม, 2560) พบว่าการจัดทำวิดีโอ เพื่อประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวทางแม่น้ำเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานครโดยเรือด่วนเจ้าพระยา ผ่านสื่อวิดีโอให้ลูกค้าได้ ทราบถึงการเดินทางและการใช้บริการที่ถูกต้อง ผู้ศึกษาได้สนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร และ นำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของเรือด่วน เจ้าพระยาให้ผู้โดยสารเกิดความพอใจสูงสุด เพื่อให้เรือโดยสารไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือ แข็งแรง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงและส่งเสริมการขนส่งทางน้ำ ตามนโยบายของรัฐบาล

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้นำเสนอวิธีศึกษา ดังนี้

1. ผู้ศึกษาพัฒนาแบบสัมภาษณ์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ และนำรูปแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยนำคำถามไปวิเคราะห์และเปรียบเทียบให้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิด และทฤษฎีที่กำหนดไว้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา ผู้ศึกษาเลือกตัวอย่างแบบสะดวกและเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านระบบ Google Form โดยตั้งคำถามในการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพบริการของประชาชนที่ใช้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร และนำช่องทางการเชื่อมต่อแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ไปประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กรมเจ้าท่า เจ้าของกิจการเรือโดยสาร และผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะ จำนวน 30 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมเจ้าท่า เจ้าของกิจการเรือโดยสาร และผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะ จากประชากรมีจำนวนจำกัด ดังนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ตามทฤษฎีของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p (1-p)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$X^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $X^2=3.841$ )

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (กรณีไม่ทราบสัดส่วน กำหนด  $p=0.05$ )

จากการแทนค่าในสูตร จะได้ว่า

$$n = \frac{(3.841)^2 (30)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2 (30-1) + (3.841)^2 (0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 28$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สัมภาษณ์ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 รวมเป็นทั้งหมด 30 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการณ์การให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความปลอดภัย และ ด้านความสะอาด

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความปลอดภัย และ ด้านความสะอาด

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ (Questionnaire & Interviews) โดยเก็บจากประชาชนที่ใช้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชนในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเก็บรวบรวมดังนี้

1) ผู้ศึกษาพัฒนาแบบสัมภาษณ์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ และนำร่างแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยนำคำถามไปวิเคราะห์และเปรียบเทียบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิด และทฤษฎีที่กำหนดไว้

2) เก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา ผู้ศึกษาเลือกตัวอย่างแบบสะดวกและเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านระบบ Google Form โดยตั้งคำถามในการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพบริการของประชาชนที่ใช้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร และนำช่องทางการเชื่อมต่อแบบสัมภาษณ์ออนไลน์ไปประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary Data) จากเอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ งานศึกษา และฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

## ผลการศึกษาและอภิปรายผล

### ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร โดยสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีช่วงอายุมากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2 สภาพการณ์การให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ผลจากการศึกษาพบว่า สภาพการณ์ให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ด้านบุคลากร พบว่า พนักงานขับเรือส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีธรรมาปฏิบัติและแต่งกายสุภาพ ด้านความสม่ำเสมอ พบว่า มีเรือโดยสารไฟฟ้าให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แต่ในช่วงโมงเร่งด่วนมีประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมากในบางครั้งใช้เวลาในการรอเรื่อนาน ด้านความเสมอภาค กลุ่มผู้ใช้บริการระยะสั้นเห็นว่าเป็นธรรม ด้านความปลอดภัย พบว่า เรือโดยสารที่นำมาให้บริการมีสภาพดี มีความมั่นคง แข็งแรง มีความปลอดภัย ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับการบริการที่สะดวกสบายมากขึ้น จะมีปัญหาเฉพาะช่วงเทศกาลพิเศษและช่วงเวลาเร่งด่วน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร ควรมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับการบริการ แก่พนักงานขับเรือ ผู้จำหน่ายตั๋ว และ พนักงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ด้านความสม่ำเสมอ และ ด้านความสะดวก ควรมีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรอบวิ่งเรือ การหยุดเดินเรือ และการแก้ไขปรับปรุงเรือต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าโดยสารที่มีการปรับขึ้น-ลง เพื่อสะดวกในการวางแผนการเดินทาง ด้านความเสมอภาค ควรมีราคาค่าโดยสารเท่าเทียมกัน ด้านความปลอดภัย ควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำงานด้านมาตรฐานระยะเวลาการทำงาน แนวทางการขับเรือบนทางน้ำสาธารณะ รวมถึงการตรวจสอบสารเสพติดและแอลกอฮอล์สำหรับพนักงานขับเรือ ก่อนการปฏิบัติงาน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ในทุกด้าน โดยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับทุกด้าน อธิบายได้ว่า บุคลากรเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการได้พบเจอเป็นสิ่งแรกในการเข้าไปใช้บริการ หากผู้ใช้บริการมีความประทับใจแรกที่ดี ย่อมส่งผลเชิงบวกต่อการบริการนั้น ๆ โดยอาจสร้างความพึงพอใจและความรู้สึกดี ซึ่งส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการเรือโดยสารไฟฟ้าควรมีมาตรการในการปรับปรุงเกี่ยวกับภาพลักษณ์บุคลากร โดยควรมีชุดพนักงาน (ชุดฟอร์มบริษัท) ให้กับพนักงานใส่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย โดยแยกให้ชัดเจนระหว่างพนักงานขับเรือกับพนักงานประจำสำนักงาน เพื่อความสะดวกของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมการบริการ การให้ความรู้ให้กับพนักงาน เนื่องจาก การขนส่งเป็นงานบริการชนิดหนึ่ง และควรจัดหาสิ่งกระตุ้นและจูงใจให้กับพนักงานหรือการสร้างนิสัยให้มีจิตใจในการ บริการให้กับพนักงาน ส่วนด้านพนักงานมีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ก็ควรรักษามาตรฐานเอาไว้ และควรมีการตรวจสอบ และจัดให้มีอบรมเป็นระยะ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สถิติความปลอดภัย และ นิศากร สมสุข (2559) ที่ได้อธิบายว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การมีสภาพยานพาหนะที่ทันสมัย และการที่พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี มากที่สุด ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการมีใจบริการของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความสำคัญด้านความสม่ำเสมอ ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และ ด้านความเสมอภาค ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นิวัฒน์ รังสร้อย และคณะ (2563) ที่ได้อธิบายว่า แนวทางการแก้ไขการให้บริการขนส่งสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก โดยควรปรับปรุงด้านพฤติกรรมของผู้ขับขี่ด้านความเร็ว และการขับขี่ที่ไม่สุภาพ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่โดยสารเพิ่มมากขึ้น แนวทางควบคุมเรือโดยสารสาธารณะตามนโยบายของรัฐ การประชาสัมพันธ์ และประสานงานของกรมการขนส่งทางบก รวมถึงการร้องเรียนของประชาชนที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะที่สะดวกและคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง และ ประชาชนมีความต้องการให้ระบบขนส่งสาธารณะอำนวยความสะดวกต่อกลุ่มเปราะบางในสังคม อาทิเช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรีมีครรภ์ในการใช้บริการเรือโดยสารไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ ปริญญาพันธ์ จั่วกุล (2561) ที่อธิบายว่า ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีความต้องการการช่วยเหลือในการเคลื่อนย้าย มีความต้องการด้านข้อมูล และสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น ที่นั่งเรือโดยสารในแต่ละจุดจอด ทางเดินที่มีราวเกาะและพื้นไม่ลื่น ห้องน้ำประจำจุดจอดหรือสถานี และสภาพแวดล้อมที่ต้องสะอาด การให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อสร้างความเท่าเทียมในสังคมด้านการให้บริการขนส่งสาธารณะอย่างแท้จริง

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่ น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร อาทิเช่น ปัจจัยผลักดัน ปัจจัยดึงดูด ที่ลูกค้ามาใช้บริการต้องพบเจอ และด้านกระบวนการในการให้บริการ เป็นต้น

2. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการ และสามารถศึกษาเพิ่มเติมหรือเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งต่าง ๆ เพื่อศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเรือโดยสาร เช่น ด้านความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ วรรณวิเศษ, จันทิมา แสงรุ่ง, มัลลิกา อินพรหม และบุปผชาติ แต่งเกิ้ลียง. (2562). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Walailak Procedia*, 6, 1-7.
- กรมเจ้าท่า. (2557). รายงานการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ. สืบค้นจาก [https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/Saen\\_Saep\\_57.pdf](https://md.go.th/wp-content/uploads/2021/11/Saen_Saep_57.pdf).
- กรมเจ้าท่า. (2563). รายงานการสำรวจ ความหนาแน่นผู้โดยสารเรือด่วนเลียบบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ 2563. สืบค้นจาก [https://md.go.th/wpcontent/uploads/2021/11/express\\_boat63.pdf](https://md.go.th/wpcontent/uploads/2021/11/express_boat63.pdf).
- เกวรินทร์ ละเอียดนนท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โกวิทย์ กังสนันท์. (2549). กระบวนการตัดสินใจด้านการบริหารและกรอบความคิดทั่วไป. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิวัฒน์ รังสร้อย, พีระพงษ์ วรรภัทร์ธิระกุล, และ วาสนา รังสร้อย. (2563). แนวทางการแก้ไขการให้บริการรถยนต์สาธารณะของกรมการขนส่งทางบก. *วารสารจุฬานาครทรรศน์*, 7(9), 163-174.
- บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด. (2564). ข้อมูลงบกำไรขาดทุน บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด.
- บุญเลิศจิต ตั้งวัฒนา.(2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.



- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลลิตา พลสุวรรณ, และ นิศากร สมสุข. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 10(3), 147-163.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วิโรจน์ เจริญลักษณ์, และ ปริญญาพันธ์ ฉั่วกุล. (2561). คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 11(1), 3091-3104.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2536). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หนึ่งฤทัย คมกฤส. (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เข้าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ :มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 50(2), 179-212.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction (9 th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Assael, H. (1995). *Consumer behavior and marketing action*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Chu, A. Z-C., & Chu, R. J-C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronics version]. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1163-1179.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement - EDUC PSYCHOL MEAS*, 30, 607-610.