

การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง*

Service Development of Ferry between Sriracha Pier and Koh Sichang Pier

ต่อศักดิ์ ส่องงาม**

Torsak Sa-nga-ngarm

6314832070@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง ในบริบทส่งเสริมการบริหารและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน 2) มาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชัง และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา กรมเจ้าท่า จำนวน 7 คน และผู้ประกอบการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง จำนวน 3 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง โดยลักษณะของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้ โครงการอบรมคนประจำเรือ โครงการก่อสร้างหรือปรับปรุงท่าเทียบเรือ โครงการอาสาสมัคร โครงการเตรียมความพร้อมช่วงเทศกาลในการสัญจรทางน้ำ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นในรูปแบบของรัฐเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน 2) มาตรการด้านความปลอดภัยมีการบริหารจัดการได้ดีตามที่กรมเจ้าท่ากำหนดและได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการเรือ ผู้ปฏิบัติงานในเรือและผู้โดยสารเป็นอย่างดี 3) ข้อเสนอแนะ เพิ่มการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารให้ทันสมัย ดังนี้ การพัฒนาท่าเทียบเรือให้เป็นท่าเรืออัจฉริยะ (Smart Pier) การพัฒนาระบบกล้องวงจรปิด การส่งเสริมค่านิยมเรื่องการบริหารการส่งเสริมด้านความปลอดภัยของเรือ ท่าเรือ และผู้โดยสาร เป็นต้น

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ ; ความปลอดภัย ; เรือโดยสาร

Keywords: Service Development ; Safety ; Ferry

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

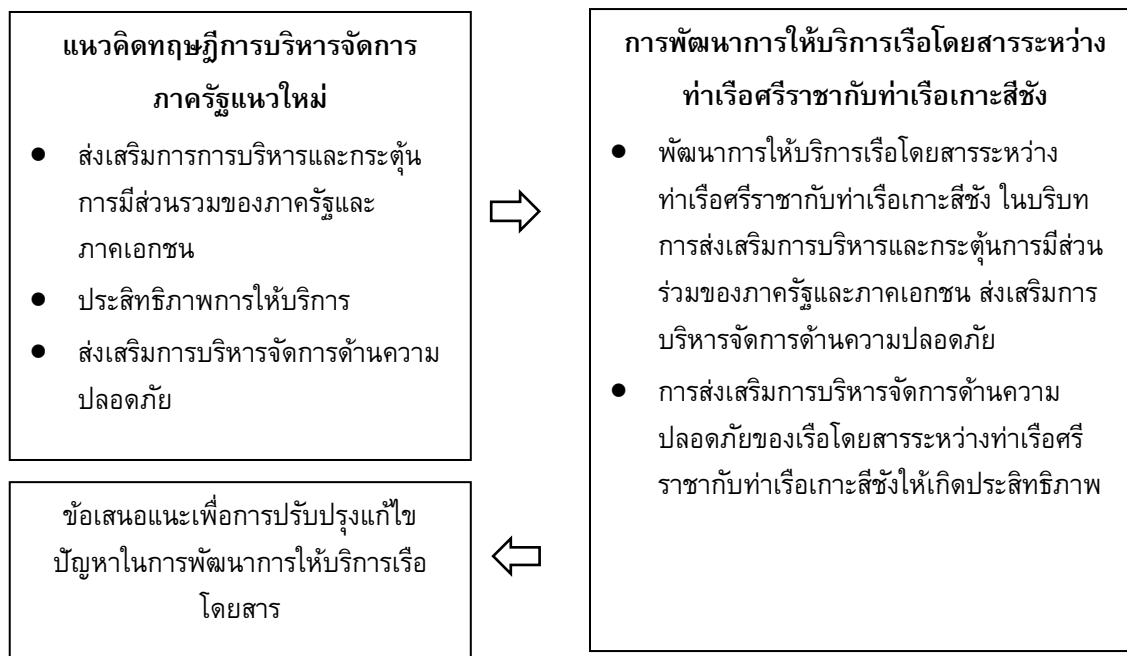
การสัญจรทางน้ำเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีมาตั้งแต่อดีตเพื่อใช้เดินทางไปจากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทาง เพื่อใช้ติดต่อค้าขายกับต่างประเทศสืบเนื่องมาจนปัจจุบัน การสัญจรทางน้ำยังเป็นที่นิยมอย่างมาก เนื่องจากเป็นรูปแบบการคมนาคมที่มีต้นทุนต่ำ โดยเส้นทางการเดินทางจากพื้นที่ชายฝั่งสู่เกาะกลางทะเล ยังคงเป็นการสัญจรในรูปแบบเดิมคือใช้เรือเป็นพาหนะในการเดินทาง จังหวัดชลบุรีนั้นมีสภาพภูมิศาสตร์ที่เอื้ออำนวยต่อการขนส่งทางทะเล กล่าวคือ ด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นชายฝั่งที่มีแนวยาว ปัจจุบันมีท่าเรือขนส่งสินค้าที่สำคัญๆ คือ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือจุลเสมีต และบริเวณจุดทอดสมอเกาะสีชังยังเป็นจุดขนส่งสินค้าไปต่างประเทศที่มีเรือสินค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนท่าเรือที่ใช้ในการสัญจรเดินทางที่สำคัญๆ คือ ท่าเรือแหลมบาลีฮายที่ใช้เดินทางไปเกาะล้าน ท่าเรือศรีราชาที่ใช้เดินทางไปเกาะสีชัง

เกาะสีชังนั้นมีสภาพเป็นเกาะกลางอยู่ในทะเลอ่าวไทย ซึ่งอยู่ห่างจากฝั่งท่าเรือศรีราชา ประมาณ 12 กิโลเมตร และใช้ระยะเวลาในการโดยสารทางเรือประมาณ 45 นาที ปัจจุบันนี้มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่หลายพันครัวเรือน โดยประชากรร้อยละสี่สิบประกอบอาชีพบริการนักท่องเที่ยว อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ยังเป็นสถานที่จอดพักเรือสินค้านานาชาติ อีกทั้งยังเป็นเกาะที่มีความสำคัญด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดชลบุรี จึงได้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางไปพักผ่อนกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ต้องการเดินทางไปยังเกาะสีชังจะต้องใช้บริการเรือโดยสารซึ่งให้บริการจากท่าเรือศรีราชา ดังนั้น การให้บริการเกี่ยวกับเรือโดยสารนั้นจึงเป็นที่สำคัญในการพัฒนา อย่งไรนั้นจากเหตุการณ์เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2535 ที่ได้เกิดอุบัติเหตุทางน้ำกรณีเรือบรรทุกน้ำมันได้พุ่งชนเรือนาวาประทีป ซึ่งเป็นเรือโดยสารที่ได้นำผู้โดยสาร 134 ชีวิต เดินทางกลับจากการสักการะศาลเจ้าพ่อเขาใหญ่บนเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เหตุการณ์เกิดขึ้นเรือจากบรรทุกน้ำมันที่แล่นมาด้วยความเร็วพุ่งชนบริเวณกลางลำเรือโดยสารจึงทำให้เรือโดยสารขาดออกเป็น 2 ท่อน แล้วจมลงสู่ใต้ทะเลอย่างรวดเร็ว การเกิดอุบัติเหตุครั้งนี้ได้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากถึง 119 ราย และได้มีผู้รอดชีวิตเพียง 15 ราย ผู้เสียชีวิตส่วนใหญ่นั้นได้ติดอยู่ในห้องโดยสารของตัวเรือจึงไม่สามารถหนีออกมาได้ทัน และการเกิดอุบัติเหตุครั้งนี้จึงเป็นโศกนาฏกรรมทางน้ำครั้งร้ายแรงที่สุดในจังหวัดชลบุรี สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเกิดจากความประมาทของผู้ประกอบการ ขาดความใส่ใจในการให้บริการ ขาดการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในช่วงเทศกาล และความผิดพลาดในเรื่องการสื่อสารระหว่างเรือ 2 ลำ หลังจากเหตุการณ์โศกนาฏกรรมครั้งนี้ทางกรมเจ้าท่าและทางจังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการให้เรือโดยสารทุกลำนั้นจัดเตรียมเสื้อชูชีพให้เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร (VOICE Online, 2559) ทั้งนี้การให้บริการเรือโดยสารจึงควรมีการพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเพื่อลดการสูญเสียชีวิตหรือบรรเทาความสูญเสียชีวิตจากการอุบัติเหตุให้ลดลง

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังในบริบทส่งเสริมการบริหารและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน พร้อมทั้งมาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการเรือโดยสารสามารถนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงในการพัฒนาการให้บริการและเข้าใจถึงมาตรการด้านความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มีความมั่นใจในการโดยสารทางเรือ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สำหรับนักท่องเที่ยวที่กำลังจะตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวเกาะสีชังและประเทศไทยในอนาคตต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง



ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยความรู้ความเข้าใจและข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ จากแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ระเบียบ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชังที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตามรายละเอียดที่ได้เสนอข้างต้น มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาว่าการจัดทำบริการสาธารณะโดยกรมเจ้าท่า ผู้ประกอบการเรือโดยสาร มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังให้เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ กรมเจ้าท่ามีอำนาจหน้าที่ ความสามารถ ข้อจำกัดเพียงใดในการส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากกรมเจ้าท่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชลบุรี และผู้ประกอบการเรือโดยสาร ที่เลือกเป็นกรณีศึกษา กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มุ่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค กรมเจ้าท่า และ ผู้ประกอบการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ดังนี้

2.1) ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6	จำนวน 1 คน
2.2) ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชลบุรี	จำนวน 1 คน
2.3) เจ้าพนักงานตรวจท่า	จำนวน 2 คน
2.4) เจ้าพนักงานตรวจเรือ	จำนวน 1 คน
2.5) นักวิชาการขนส่ง	จำนวน 2 คน
2.6) ผู้ประกอบการเรือโดยสารทั้งหมดที่ประกอบกิจการอยู่	จำนวน 3 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามข้อที่ 1-3 เท่านั้น แต่ไม่กำหนดถ้อยคำและการเรียงลำดับของคำถามอย่างแน่นอนและตายตัว ดังนั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับถ้อยคำและการเรียงลำดับของคำถามในการสัมภาษณ์ได้ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละบุคคลและบริบทของการสัมภาษณ์จริงในแต่ละกรณี

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประเด็น และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 3 และ 4 ผู้วิจัยจึงใคร่สรุปผลการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง ในเรื่องส่งเสริมการบริหารและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังที่ได้ทำไปแล้ว ครอบคลุมการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมเจ้าท่า ส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องความปลอดภัยและการให้ผู้ประกอบการเรือโดยสารมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ เรือปลอดภัย

ท่าเรือปลอดภัย ผู้โดยสารปลอดภัย เป็นต้น ในส่วนของผู้ประกอบการเรือโดยสารยังคงให้ความสำคัญในการดำเนินกิจการ ให้ความสำคัญในเรื่อง ความคุ้มค่าในการให้บริการ การจัดตารางการเดินทางเรือโดยสาร การขึ้น-ลงเรือ ให้เกิดความปลอดภัยในสภาพน้ำขึ้นน้ำลง โดยมีโครงการที่ได้จัดทำในลักษณะความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้ โครงการอบรมคนประจำเรือ โครงการก่อสร้างหรือปรับปรุงท่าเทียบเรือ โครงการอาสาสมัคร โครงการเตรียมความพร้อมช่วงเทศกาลในการสัญจรทางน้ำ การแจ้งเตือนเรื่องสภาพภูมิอากาศในช่วงคลื่นลมแรง โครงการรับฟังความเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการเรือโดยสารประจำทาง เป็นต้น ซึ่งความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่เป็นในรูปแบบของรัฐเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

ประเด็นที่ 2 มาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชัง

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชัง มีการบริหารจัดการได้ดีตามที่กรมเจ้าท่ากำหนดและได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการเรือ ผู้ปฏิบัติงานในเรือ และผู้โดยสาร เป็นอย่างดี โดยมาตรการดังนี้ มาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารการสวมเสื้อชูชีพตลอดการเดินทาง มาตรการด้านจำนวนผู้โดยสารที่สามารถบรรทุกได้ในแต่ละลำ มาตรการความปลอดภัยด้านสภาพตัวเรือ และอุปกรณ์ประจำเรือ มาตรการการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการความปลอดภัยท่าเทียบเรือ โดยมีปัญหาอุปสรรคคือ การไม่ปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดจากพฤติกรรมที่เพิกเฉยต่อมาตรการความปลอดภัย เช่น การไม่สวมเสื้อชูชีพตลอดการเดินทาง การฝ่าฝืนในการบรรทุกคนโดยสารเกินอัตราที่กำหนด การใช้อุปกรณ์เสื้อชูชีพที่ผิดขนาด

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชัง มีการพัฒนาการให้บริการดี และยังสามารถพัฒนาต่อไปอีกได้ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยผ่านกลไกกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน การร่วมกันพัฒนาตามกรอบอำนาจหน้าที่ โดยมีปัจจัยในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะในการใช้เทคโนโลยีมีช่วยในทุกมิติ ดังนี้ โครงสร้างพื้นฐานท่าเรือที่รัฐเป็นผู้ก่อสร้างและบริหาร การพัฒนาเรือโดยสารให้ทันสมัย การพัฒนาท่าเทียบเรือให้เป็นท่าเรืออัจฉริยะ (Smart Pier) การพัฒนาระบบกล้องวงจรปิด การส่งเสริมค่านิยมเรื่องบริการ การส่งเสริมด้านความปลอดภัยของเรือท่าเรือ และผู้โดยสาร

อภิปรายผล

ข้อค้นพบของผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Agranoff & McGuire (2003) ในเรื่อง Top-Down Model เป็นรูปแบบการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) กับองค์กรที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า หรืออยู่ในระดับล่างลงไป เนื่องจากต้องประสบปัญหาและอุปสรรคจากการเชื่อมความสัมพันธ์กับองค์กรที่อยู่ในระดับที่เหนือขึ้นไป หรือที่อยู่ในระดับเดียวกัน ทั้งนี้ รูปแบบความร่วมมือจะเป็นไปในลักษณะของการเสนองบประมาณ หรือการสนับสนุนทางการเงินรวมทั้งทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่องค์กรระดับล่าง เพื่อกระตุ้นให้ องค์กรดังกล่าวสามารถดำเนินการปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้ อนึ่งภายในความร่วมมือ (Collaboration) รูปแบบนี้ยังมีการออกแบบ

ระเบียบการบางอย่างขึ้นมาเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน หรือกระตุ้นองค์การระดับล่างตอบสนองต่อเจตนากรณีด้วยเช่นกัน ดังเช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าสาขาชลบุรี บางตอนกล่าวว่า “ถ้าจะพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังต้องพัฒนาเรื่องการตรวจสอบสภาพเรือให้เกิดความปลอดภัย โดยกรมเจ้าท่ามีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบสภาพเรือเพื่อต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือซึ่งเป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือ และระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง” หรือ คำให้สัมภาษณ์ของ ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าที่ 6 กล่าวว่า “เรื่องการมีส่วนร่วมกับภาคเอกชน มีการอบรมคนประจำเรือ โดยเราจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการกับผู้ประกอบการ โดยหัวข้อหลักๆ การทำให้คนประจำเรือตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก” เป็นต้น

สำหรับข้อค้นพบเกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชังพบว่า มาตรการด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับเกาะสีชัง มีการบริหารจัดการได้ดีตามที่กรมเจ้าท่ากำหนดและได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการเรือ ผู้ปฏิบัติงานในเรือ และผู้โดยสาร เป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกับผลการวิจัย ของ ทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัย “ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง” พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง ด้านความปลอดภัยสำหรับบุคคล กรณีผู้โดยสารได้รับคำแนะนำที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติตัวในการโดยสารทางเรือ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น กรมเจ้าท่าควรเพิ่มการจัดเจ้าหน้าที่และเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลในการปฏิบัติตัวเพื่อความปลอดภัยก่อนเรือโดยสารจะออกจากท่าเรือ รวมถึงกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยในการโดยสารทางเรืออย่างเคร่งครัด สาเหตุที่ผลการวิจัยมีความขัดแย้งกันน่าจะเกิดจากตัวอย่างประชากรของงานวิจัย เพราะประชากรของ ทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์ มาจากผู้โดยสาร ส่วนงานวิจัยครั้งนี้มาจากเจ้าหน้าที่กรมเจ้าท่าและผู้ประกอบการเรือโดยสาร หรืออาจเป็นเพราะช่วงเวลาในงานวิจัยมีความแตกต่างกัน

สำหรับข้อค้นพบเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังพบว่า มีการพัฒนาการให้บริการที่ดีในด้านความปลอดภัย ส่วนในเรื่องความสะดวกของผู้โดยสารยังสามารถพัฒนาต่อไปได้อีก โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผ่านกลไกการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันพัฒนาตามกรอบอำนาจหน้าที่ โดยอาศัยปัจจัยในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในทุกมิติ ดังนี้ โครงสร้างพื้นฐานท่าเรือที่รัฐเป็นผู้ก่อสร้างและบริหาร การพัฒนาเรือโดยสารในอนาคต การพัฒนาท่าเทียบเรือให้เป็นท่าเรืออัจฉริยะ (Smart Pier) การพัฒนาระบบกล้องวงจรปิด การส่งเสริมค่านิยมเรื่องการบริการ การส่งเสริมด้านความปลอดภัยของเรือ ท่าเรือ และผู้โดยสาร

อนึ่งข้อค้นพบยังสอดคล้องกับผลรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) สนั่น โทวะดี (2561) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของท่าเทียบเรือในคลองภาษีเจริญด้วยระบบเทคโนโลยี (ท่าเทียบเรืออัจฉริยะ Smart Pier) ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของท่าเทียบเรือในคลองภาษีเจริญ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เป็นท่าเทียบเรืออัจฉริยะ (Smart Pier) ตามแนวทางของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองภาษีเจริญได้รับความสะดวก มีความปลอดภัยมากขึ้น และเป็นต้นแบบนำไปใช้พัฒนากับท่าเทียบเรือในคลองต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้นต่อไป เป็นเพียง

จุดเริ่มต้นของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งมวลชนสาธารณะทางน้ำคือ ท่าเทียบเรือ อย่างไรก็ตาม ต้องมีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของท่าเทียบเรืออย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. เรียนรู้เข้าใจและใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์นำมาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของท่าเทียบเรือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
2. จัดทำแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนในระบบ Android และ iOS ให้บริการ ด้านการติดตามและนำทางเรือโดยสารในคลองภาษีเจริญแบบเรียลไทม์ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงข้อมูลการเดินทางเรือโดยสารได้ง่ายขึ้น เช่น ตำแหน่งของเรือโดยสารสถานี (ท่าเทียบเรือ) เส้นทางทำให้ผู้โดยสารสามารถตัดสินใจในการเดินทาง รวมถึงบริหารเวลาและวางแผนการเดินทางได้ดีขึ้น
3. นำระบบแสดงเวลาที่เรือโดยสารแต่ละลำจะมาถึงไปประยุกต์ใช้ติดตั้งในศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทางเพื่อให้แสดงเวลาที่รถโดยสารประจำทางแต่ละคันจะมาถึง จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทำให้ประชาชนสามารถทราบเวลารถโดยสารประจำทางที่รอคอยจะมาถึงภายในระยะเวลาที่นานี้ พร้อมทั้ง ติดตั้งจอภาพแสดงเส้นทางรถโดยสารประจำทาง ข่าวสารประชาสัมพันธ์หรือเหตุการณ์สำคัญ มีระบบอินเทอร์เน็ต Free Wi Fi มีบริการชาร์จไฟโทรศัพท์มือถือ มีระบบแจ้งเตือนภัยหากเกิดเหตุร้าย พร้อมติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อให้เปลี่ยนเป็นศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทางอัจฉริยะ (Smart Shelter)

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสาร แนวทางในการพัฒนาในอนาคตควรมีการกระจายอำนาจรัฐ โดยการมอบอำนาจจากรัฐส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อจำกัดและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น นอกจากการกระจายอำนาจรัฐแล้วควรพัฒนาระบบงานให้เกิดการใช้เทคโนโลยีร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น

การพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารมีปัจจัยในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวมาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ ผลประกอบการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชากับท่าเรือเกาะสีชังจะมีกำไรหรือขาดทุนขึ้นอยู่กับปริมาณนักท่องเที่ยว ดังนั้น ในมุมมองของผู้วิจัย ทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้เกิดจุดสนใจในการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจโดยรวม เมื่อมีการท่องเที่ยวที่เติบโตการพัฒนาการให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากประสบการณ์การทำวิจัยในครั้งนี้ ในเรื่องการเลือกกลุ่มประชากรในการทำวิจัยใช้กลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค กรมเจ้าท่า และผู้ประกอบการเรือโดยสาร ดังนั้น จึงขอแนะนำว่าการทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรเพิ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้เห็นมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้บริหารจากเทศบาลศรีราชา และผู้บริหารจากเทศบาลเกาะสีชัง มาเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

ทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์. (2560). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สนั่น โทวะดี (2561) *การเพิ่มประสิทธิภาพของท่าเทียบเรือในคลองภาษีเจริญด้วยระบบเทคโนโลยี (ท่าเทียบเรืออัจฉริยะ Smart Pier)*. หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 32 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

Agranoff & McGuire (2003) บทปริทัศน์หนังสือ Collaborative public management: new strategies for local governments. by Robert Agranoff and Michael McGuire, ประเทือง ม่วงอ่อน, ผู้แปล, *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 8(2), 103-107

VOICE Online. (2559). *ย้อนรอยอุบัติเหตุทางน้ำ*. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/413163/>