

การจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก

ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Safety Management in Ferry Services in Bangkok

ธิดา ไชยบุญตัน^{1*} และ กิมพจน์ น้อมชอบพิทักษ์²Tida Chaiboontan^{1*} and Phimpoj Nomchobpitak²^{1,2}คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ^{1,2}Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

*Corresponding author, email: tidachaiboontan@gmail.com

Received: 13 Jun 2024, Revised: 8 Aug 2024, Accepted: 19 Aug 2024

บทคัดย่อ

ท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานครเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางที่มีมายาวนานและมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ความปลอดภัยจึงมีความสำคัญต่อการให้บริการ การศึกษานี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการความปลอดภัยและการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก ด้านสถานที่ ด้านสภาพเรือโดยสาร และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือโดยสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารอยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการเรือโดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการความปลอดภัย, เรือโดยสารข้ามฟาก, ประชากร

Abstract

Passenger ferry services in Bangkok have long facilitated travel, with increasing usage over time. Therefore, safety is crucial for providing services. This study aimed to assess the level of safety management and to compare personal factors with safety management of ferry services in Bangkok. The sample consisted of 400 passengers using ferry services in Bangkok. The research instrument was a questionnaire, and the statistical methods used included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and LSD (Least Significant Difference Test). The research findings were 1) The level of safety management in ferry services in Bangkok, in term of the location, the condition of the ferry, and the services of port officer, was at a moderate level, while the behavior of passenger was at a high level. 2) The comparison of personal factors with safety management of ferry services found that age, education, occupation and condition use of ferries were significant difference at the level of 0.05.

Keywords: Safety management, Ferry service, People

บทนำ

เมืองบางกอกเมื่อประมาณ 200 ปี ด้วยวิถีของชาวสยามผูกพันกับสายน้ำมาแต่อดีตกาล การสร้างบ้านแปงเมืองของผู้นำอาณาจักร นับเนื่องจากสุโขทัย อโยธยา ธนบุรี จวบจนรัตนโกสินทร์ หรือเมืองหลวงของไทยในปัจจุบันนี้ เคยมีสิ่งมหัศจรรย์ของชุมชนแห่งนี้ด้วยวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ สภาพสังคม และสถาปัตยกรรมริมฝั่งตรงตามที่เรียงรายอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและลำคลองต่าง ๆ ที่ขุดขึ้นตั้งแต่ครั้งสร้างบ้านแปงเมือง ด้วยความงามของทัศนียภาพ และวิถีชีวิตที่ผูกพันกับสายน้ำทั้งด้านการใช้เพื่ออุปโภคบริโภค การใช้เป็นที่ตั้งบ้านเรือน (สำราญ ผลดี, 2560) และยังเป็นรูปแบบของการคมนาคมขนส่งที่แพร่หลายของไทยในอดีต ขณะนั้นการขนส่งทางน้ำเป็นการสัญจรที่ใช้บรรทุกส่งออกสินค้าและผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางทั้งในและต่างประเทศ และยังใช้ในการสัญจรประจำวัน ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้เรือแม่เหล็กเรือแม่เหล็กแดง ตลอดจนขบวนเรือโยงที่แล่นผ่านไปมาตามแม่น้ำลำคลองซอยแยกสายต่าง ๆ ในเส้นทางน้ำเหล่านี้มีท่าเทียบเรือโดยสาร เพื่อบริการประชาชนอยู่หลายแห่ง เช่น เรือพาย เรือแจว เรือจ้างข้ามฟาก ซึ่งมีขนาดใหญ่ บรรทุกผู้โดยสารได้จำนวนมากของประเทศไทย

ในเวลาต่อมาความเจริญเติบโตของเมืองในทุก ๆ ด้าน จากชุมชนเล็ก ๆ ในอดีตกลายเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร ก็จะมีปัญหาการจราจรคับคั่ง ปัญหาการจราจรติดขัด ในประเทศไทยเป็นปัญหาที่เรื้อรังมาอย่างยาวนาน เนื่องจากจำนวน

ประชากรในเมืองใหญ่ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ การจราจรทางน้ำกลายเป็นทางเลือกเมื่อจราจรทางท้องถนนติดขัด แต่ประชาชนมักไม่กล้าเดินทางด้วยเรือ เหตุผลก็เพราะความปลอดภัยในการเดินทางด้วยเรื่อนั้นมีน้อย

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการให้บริการของท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความสำคัญกับประชาชนในปัจจุบันเป็นอย่างมากเพราะเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และปัจจุบันเรือโดยสารยังคงเป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมส่งผลให้อัตราความต้องการใช้บริการท่าเรือและเรือโดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่มักเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก และให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของประชาชนในการใช้บริการเพื่อทำให้การโดยสารทางเรือมีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัย สุรัชย์ ตรีศิลานันท์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่าในการจัดองค์การและการวางแผนงาน การบริหารความปลอดภัยมีพื้นฐานดังต่อไปนี้ 1) การกระทำที่ไม่ปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย และการเกิดอุบัติเหตุถือเป็นอาการที่แสดงออกถึงความบกพร่องของระบบการบริหาร 2) ในบางสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมบางอย่างเราสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่าอาจจะเกิดการบาดเจ็บรุนแรงได้ สถานการณ์ที่ว่าจะตรวจพบแล้วแก้ไขควบคุมได้ 3) งานด้านการสร้างความปลอดภัยในสถานประกอบการ ควรได้รับการบริหารหรือจัดการเช่นเดียวกับภารกิจด้านอื่น ๆ ขององค์การ ผู้บริหารจะต้องดำเนินงานนี้ด้วยการกำหนดเป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ การวางแผนการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพและการควบคุมติดตามผลเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 4) หัวใจสำคัญสำหรับการทำงานด้านความปลอดภัยให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ คือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่สายงานหรือผู้ปฏิบัติงานด้านนี้อย่างชัดเจน 5) ภารกิจของการสร้างความปลอดภัยในสถานประกอบการ คือ การค้นหาและ

ระบุชี้ชัดถึงความบกพร่องหรือผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ การกิจนี้มี 2 แนวทาง คือ 1) การหาเหตุผลว่าทำไมถึงเกิดอุบัติเหตุได้โดยการวิเคราะห์หาสาเหตุในการเกิดอุบัติเหตุ 2) การป้องกันอุบัติเหตุโดยการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังหรือไม่ สรุปได้ว่า การจัดการความปลอดภัย คือ การบริหารงานที่เกี่ยวกับการจัดรูปแบบ การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดการบุคลากร การเป็นผู้นำและการควบคุม ต้องมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมาตรการความปลอดภัย

2. ความหมายของความปลอดภัย วิทยา อยู่สุข (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตราย และความเสี่ยงใด ๆ ในทางปฏิบัตินั้นอาจจะไม่สามารถควบคุมอันตรายหรือความเสี่ยงในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพ การบาดเจ็บ การพิการ การตายได้ แต่ต้องมีการดำเนินงาน มีการกำหนดกิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดอันตรายหรือความเสี่ยงน้อยสุดเท่าที่จะทำได้ สรุปได้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตรายต่อตนเอง ผู้อื่น และทรัพย์สิน รมณ์ตระวังที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ การบาดเจ็บ พิการ การตาย รวมไปถึงการหลีกเลี่ยง และป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีการเกิดอุบัติเหตุ กัตญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุของการเกิดความปลอดภัย 3 สาเหตุดังนี้ 1) สาเหตุที่เกิดจากคน (Human causes) มีจำนวนสูงที่สุด คือ 88 เปอร์เซ็นต์ ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง ตัวอย่างเช่น การทำงานที่ไม่ถูกต้อง ความพลั้งเผลอ ความประมาท เป็นต้น 2) สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องจักร (Mechanical failure) มีจำนวนเพียง 10 เปอร์เซ็นต์ ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง เช่น ส่วนที่เป็นอันตรายของเครื่องจักรไม่มีเครื่องป้องกัน เครื่องจักร เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ขาดการบำรุงรักษา รวมถึงการวางแผนไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ปลอดภัย เป็นต้น 3) สาเหตุที่เกิดจากดวงชะตา (Acts of god) มีจำนวนเพียง 2 เปอร์เซ็นต์เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินอกเหนือการควบคุมได้ เช่น พายุ น้ำท่วม ไฟผ่า เป็นต้น สรุปได้ว่า การเกิดอุบัติเหตุ คือ การกระทำที่ไม่ปลอดภัย ส่วนใหญ่เกิดจากคน มีความประมาท มีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ขาดทักษะในการทำงาน ไม่มีความพร้อมในการทำงาน รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ชำรุด และภัยธรรมชาติ ส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บ พิการ และถึงแก่ชีวิต

4. การป้องกันอุบัติเหตุ Heinrich (1959) ได้กล่าวไว้ว่า การป้องกันอุบัติเหตุเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ว่าเป็นศาสตร์เพราะเป็นความรู้ที่ได้จากการศึกษาทดลอง รวมทั้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความจริงโดยทั่วไป และเป็นศิลป์เนื่องจากต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติการจากประสบการณ์รวมทั้งศึกษาค้นคว้าและการสังเกตการณ์ตามทฤษฎีของ Heinrich ในทางปฏิบัติอุบัติเหตุสามารถป้องกันได้

โดยการควบคุมสิ่งต่าง ๆ คือ 1) ควบคุมสภาพแวดล้อม (Physical Environment) การป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นการลดอุบัติเหตุอย่างมาก เช่น ฝ้ายออกแบบและก่อสร้างตลอดจนการติดตั้งเครื่องมือ เครื่องจักรจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของคนงาน ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบโดยอาศัยการตรวจสอบในรายการต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น การป้องกันอัคคีภัย อุปกรณ์เกี่ยวกับไฟฟ้า ที่เก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องป้องกันอันตรายของพนักงานแต่ละคน สิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปในการทำงาน ระบบไฟฟ้า แก๊ส และสารที่เป็นพิษ การปฐมพยาบาลและการรักษา เป็นต้น 2) ควบคุมการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย (Man Performance) อาจจำแนกวิธีการแก้ไขได้ดังต่อไปนี้ คือ คัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จัดทำป้ายประกาศและคำขวัญเตือนใจให้การศึกษา และฝึกอบรมเสริมแรงทางบวก เช่น ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น สรุปได้ว่า การป้องกันอุบัติเหตุ คือ การควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน การควบคุมการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น การออกแบบและการก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องมือเครื่องจักร ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบโดยอาศัยการตรวจสอบในรายการต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการทำงานที่ไม่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัย สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่งประเภทของพฤติกรรมมี 2 ประเภทดังนี้ 1) พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยตรงจากประสาททั้ง 5 (ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง) ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้อีกดังนี้ (1) พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยบางครั้ง เรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) เช่น หัวเราะ ร้องไห้ อ้าปาก และกระโดด เป็นต้น (2) พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงต้องใช้เครื่องมือช่วยบางครั้งเรียกว่า พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior) เช่น การเต้นของหัวใจฟังจากเครื่องฟังหัวใจที่แพทย์ใช้ความดันโลหิตสูง ดูจากเครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น 2) พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลโดยจะรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม โดยปกติผู้อื่นไม่อาจสังเกตเห็นพฤติกรรมประเภทนี้โดยตรงได้ถ้าไม่บอกไม่แสดงออกมาให้เป็นที่สังเกต พฤติกรรมภายในจึงเป็นเรื่องประสบการณ์ส่วนบุคคล (Private experience) ตนเท่านั้นที่รู้ตัว เช่น ความคิดความจำ จินตนาการ ความฝัน และพฤติกรรมความรู้สึกต่าง ๆ เช่น กลัว เสียใจ หิว เจ็บ เป็นต้น ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงก็สามารถจะสังเกตได้โดยทางอ้อม เช่น ใช้แบบทดสอบหรือสังเกตจากพฤติกรรมภายนอกที่เป็นการสรุปโยงถึงพฤติกรรมภายในซึ่งพฤติกรรมภายในนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ชนิด คือ (1) พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (Conscious processes) เช่น หิว เหนื่อย ตื่นเต้น เจ็บปวด พฤติกรรมเหล่านี้เจ้าของพฤติกรรมรู้ตัวว่ามันเกิดและเจ้าของพฤติกรรมอาจจะควบคุมหรือเก็บความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ไม่

แสดงออกซึ่งกิริยาอาการหรือสัญญาณใด ๆ (2) พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สีกตัว (Unconscious processes) พฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้นภายใน โดยที่บางครั้งบุคคลไม่รู้สีกตัวแต่มีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลผู้นั้น เช่น ความขลาด ความกล้า ความคิด ความคาดหวัง ความปรารถนา ความสุขใจ เป็นต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมความพลอดภัย คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์นั้น ๆ แล้วแต่ว่าการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย ดังนั้น การแสดงออกทางร่างกาย การรับรู้ ความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติเป็นไปอย่างรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็แตกต่างกันเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

6. ความหมายของพฤติกรรมความพลอดภัย วสุ บุญโยดม (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมความพลอดภัย หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยแสดงออกทางร่างกาย กล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสอดคล้องของความเชื่อ และค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ หรือสิ่งอื่น ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ โดยที่การกระทำนั้นเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย หรือเป็นการกระทำต่าง ๆ ที่ผ่านการใคร่ครวญแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สีกตัว สรุปได้ว่า พฤติกรรมความพลอดภัย หมายถึง การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์นั้น ๆ โดยการแสดงออกทางร่างกาย กล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก การแสดงพฤติกรรมก็จะแตกต่างกันออกไป

7. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้ 1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ 2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ 3) ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น 4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้ (1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก หมายถึง สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service) (2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร (3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ

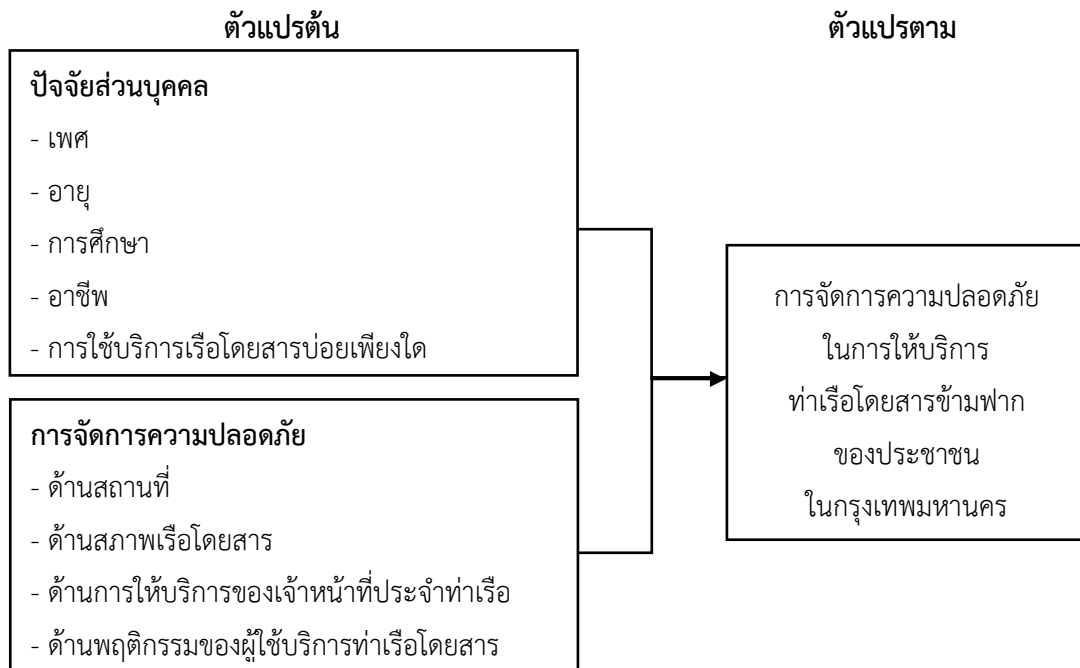
หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 4) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ 5) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การวัดระดับการให้บริการ ความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน ถูกต้องตามกฎหมาย มีความเพียงพอต่อความต้องการ มีความสะดวก มีความรวดเร็ว มีความปลอดภัย และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพ และมีคุณภาพอันนำมาก่อให้เกิดผลสำเร็จ

8. มาตรการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ มี 5 มาตรการ (กรมเจ้าท่า การรักษาความปลอดภัยสำหรับท่าเรือ) ประกอบด้วย มาตรการที่ 1 ด้านความปลอดภัยของตัวเรือ มาตรการที่ 2 ด้านความปลอดภัยในการใช้ท่าเทียบเรือโดยสาร มาตรการที่ 3 ด้านคุณสมบัติของผู้ทำการในเรือและผู้ประกอบการ มาตรการที่ 4 ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร มาตรการที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่า มาตรการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ เป็นการกำหนดมาตรการของเรือที่มีลักษณะเฉพาะ เป็นแบบมาตรฐาน มีความปลอดภัยตามมาตรฐานกำหนด เรืออยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการและใช้งานได้ดีปลอดภัย มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด ท่าเทียบเรือและโป๊ะเทียบเรือมีมาตรฐาน มีการพัฒนาปรับปรุงท่าเทียบเรือโดยสารให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าครบถ้วน มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ความปลอดภัยทางน้ำ และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำปีละ 2-3 ครั้ง และมีการณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เรื่องการขึ้น - ลงเรือ การปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางน้ำ ความปลอดภัยและการปฏิบัติตัวในขณะที่อยู่บนเรือรวมทั้งการรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำ มีนายประจำท่าทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และความพร้อมของเรือที่เข้า - ออก มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำการในเรือ และมีการจัดทำทะเบียนประวัติของเรือโดยสารแต่ละประเภท มีการกวดขันให้ผู้ประกอบการเดินเรือโดยสาร ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งได้มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อความปลอดภัยในการสัญจรทางน้ำ และการช่วยเหลือตัวเองในยามฉุกเฉิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนใน กรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยไว้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย

1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,782,360 คน (รายงานสถิติข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีการแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) จึงนำมากำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนผู้มาใช้บริการท่าเรือข้ามฟาก

จำนวน 5 ท่าเรือ เพื่อให้ได้ข้อมูลดังกล่าวตัวอย่างโดยคำนวณตามสัดส่วน องค์ประกอบของประชากรในแต่ละท่าเรือ ในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถิติผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก จำแนกตามท่าเรือในกรุงเทพมหานคร

ที่	เส้นทางเดินเรือ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	ท่าราชวงศ์-ท่าดินแดง	1,766,555	100
2	ท่าพระจันทร์-ท่าวังหลัง (พรานนก)	945,085	90
3	ท่าสี่พระยา-ท่ารถไฟคลองสาน (ท่าคลองสาน)	848,029	80
4	ท่ามหาธาตุ-ท่าวังหลัง (พรานนก)	746,715	80
5	ท่าโอเรียลเต็ล-ท่าวัดสุวรรณ	475,976	50
รวม		4,782,360	400

ที่มา: รายงานสถิติข้อมูล กรมเจ้าท่า, 2563

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ท่านใช้บริการเรือโดยสารบ่อยเพียงใด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด (Close Ended Question) และให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ของท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานคร ที่ประชาชนมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสภาพเรือโดยสาร มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสาร มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ลักษณะแบบสอบถามในตอน 2,3,4,5 ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ในการกำหนดระดับการให้คะแนนของแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก และระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ เอกสารวิชาการ บทความ หนังสือ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คือ นำข้อมูลที่ได้จากการแจกแจงสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ด้วยสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้ค่า t - test กรณีที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้ One - way ANOVA ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) นำเสนอผลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytics)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 ด้านสถานที่ของท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานครที่ประชาชนมาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายแนะนำการให้บริการและมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตน ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ รวบรวมที่กันขึ้นลงเรือบริเวณท่าเรือ ความพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการของท่าเรือ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น ($\bar{x} = 2.48$, S.D. = 0.51)

1.2 ด้านสภาพเรือโดยสารของท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานครที่ประชาชนมาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพเรือที่ให้บริการมีความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ไม่ดัดแปลงสภาพเรือ ($\bar{x} = 3.27$ S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยภายในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ บอร์ดชูชีพ ห่วงยาง ฯลฯ ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ป้ายระบุจำนวนคนที่เรือสามารถรับน้ำหนักผู้โดยสารเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 2.80$, S.D. = 0.65)

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานครที่ประชาชนมาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.82$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายลักษณะบุคลิกภาพ และความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร ($\bar{x} = 2.08$, S.D. = 0.74)

1.4 ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากในกรุงเทพมหานครที่ประชาชนมาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยื่นรอเรือโดยสารที่ท่าจอดเรือ ในที่ปลอดภัย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ การขึ้นลงเรือเมื่อเรือจอดสนิทแล้ว ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทำนอ่านป้ายแนะนำการปฏิบัติตนที่อยู่บริเวณท่าเรือ ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.82)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความปลอดภัยในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านสถานที่ในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ และการใช้บริการเรือโดยสาร โดยภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน อายุ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ สภาพหลังคาบังแดด / ฝน (ศาลา พักรอเรือ และทางเดินขึ้นลง) และสภาพขนาดของท่าเรือ (โป๊ะเรือ) การศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกันคือ ช่องทางเดินขึ้น / ลง สภาพพื้นของโป๊ะ และสภาพหลังคาบังแดด / ฝน (ศาลา พักรอเรือ และทางเดินขึ้นลง) และอาชีพ ภาพรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการของท่าเรือ เช่น ได้รับฟังความคิดเห็นมีความเพียงพอของที่นั่งผู้โดยสารในบริเวณท่าเรือ มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของท่าเรือ

2.2 ด้านสภาพเรือโดยสารในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ โดยภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน อายุ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ สภาพยางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะ การศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยภายในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ บอร์ดชูชีพ ห่วงยาง ฯลฯ และมีสัญญาณไฟเดินเรือชัดเจน อาชีพ ภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ เรือมีสภาพมั่นคง แข็งแรง สามารถต้านแรงปะทะต่าง ๆ ได้ และป้ายระบุจำนวนคนที่เรือสามารถรับน้ำหนักผู้โดยสารเห็นได้ชัดเจน และการให้บริการท่าเรือโดยสาร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่างกัน คือ สภาพยางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะ

2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ อายุ การใช้บริการเรือโดยสาร โดยภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน การศึกษา ภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่าง คือ การแนะนำการให้บริการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนบนท่าเรือ การให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ อาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่าง คือ การแนะนำและตอบข้อซักถามของพนักงานบนท่าเรือ การให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

2.4 ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ อายุ การใช้บริการเรือโดยสาร โดยภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน การศึกษาและอาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่แตกต่าง คือ การยืนรอเรือโดยสารที่ท่าจอดเรือในที่ปลอดภัย

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านสถานที่ในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายแนะนำการให้บริการและมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตน เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา/พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ชันตรี (2559) การจัดการความปลอดภัยของพนักงานประจำเรือ กรณีศึกษา: บริษัทท่าเรือข้ามฟากแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า การจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย ประกอบด้วยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ถูกต้องเหมาะสม การใช้อุปกรณ์คุ้มครองอันตรายส่วนบุคคล สภาพความพร้อมของบุคคลขณะปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากซึ่งมีอายุ การศึกษา และอาชีพ มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การอ่านป้ายแนะนำการให้บริการและมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อความปลอดภัยของตนเอง

2. ด้านสภาพเรือโดยสารในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพเรือที่ให้บริการมีความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ไม่ดัดแปลงสภาพเรือ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการเรือโดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 18 – 23 ปี กับ 24 – 29 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป และการใช้บริการเรือโดยสารแล้วแต่โอกาส ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการของกรมเจ้าท่า โดยกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ ตรงกับมาตรการด้านความปลอดภัยของตัวเรือ ได้แก่ มีการจัดทำคุณลักษณะเฉพาะตามแบบมาตรฐานของเรือโดยสารขนาดต่าง ๆ ประกอบด้วย เรือโดยสารข้ามฟาก ฯลฯ โดยอาศัยข้อกำหนดตามกฎหมายข้อบังคับฯ ดังนั้น ผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก ซึ่งมีอายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการท่าเรือโดยสารที่มีความแตกต่างกันไปตามลำดับ ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัย เนื่องจากสภาพเรือที่ให้บริการมีความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ไม่ดัดแปลงสภาพเรือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยภายในเรือ เช่น มีเสื้อชูชีพ ห่วงยาง มีสภาพยางกันกระแทกที่สมบูรณ์ระหว่างเรือกับโป๊ะ มีสัญญาณไฟเดินเรือชัดเจน สภาพเรือมีความมั่นคงแข็งแรง และมีป้ายระบุจำนวนคนที่เรือสามารถรับน้ำหนักผู้โดยสารเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือโดยสารในการให้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน/ข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป และการใช้บริการเรือโดยสารแล้วแต่โอกาส ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ สุนันทา ทวีผล (2550) ได้ให้ความหมายว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย ได้มาตรฐานทางเทคนิค มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก ซึ่งมีการศึกษา อาชีพ และการใช้บริการเรือโดยสารแล้วแต่โอกาส ซึ่งจะได้รับการแนะนำ การบริการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนบนท่าเรือ รวมถึงการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร ได้รับทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่

ประจำท่าเรือได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ มีการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก รับรู้ถึงความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือโดยสารข้ามฟาก และรู้สึกได้รับความปลอดภัย

4. ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟากของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยืนรอเรือโดยสารที่ท่าจอดเรือในที่ปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน/ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป และการใช้บริการเรือโดยสารแล้วแต่โอกาส ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยของ วสุ บุญโยดม (2557) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมว่า การกระทำหรือปฏิกิริยาการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยแสดงออกทางร่างกาย กล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ โดยที่การกระทำนั้นเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย หรือเป็นการกระทำต่าง ๆ ที่ผ่านการใคร่ครวญแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้สีกตัว ดังนั้นผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารข้ามฟาก มีการศึกษา อาชีพ และการใช้บริการเรือโดยสารแล้วแต่โอกาส ซึ่งผู้ใช้บริการจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น การยืนรอเรือโดยสารที่ท่าจอดเรือในที่ปลอดภัย ขึ้น - ลงเรือ เมื่อเรือจอดสนิทแล้ว และคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เสียงเครื่องยนต์ ควั่น และสภาพยากันกระแทกให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ให้เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด
2. พัฒนาการบริการโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน
3. หน่วยงานควรมีการจัดอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ควรมีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และมีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
4. หน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบความปลอดภัยของเรือโดยสารทุกลำก่อนออกจากท่า

เอกสารอ้างอิง

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์. (2545). *การบริหารอุตสาหกรรม*. เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.

- กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน กรมเจ้าท่า. (2563). รายงานสถิติข้อมูล ปีงบประมาณ 2563. กรมเจ้าท่า
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วย SPSS. วีดิโอเทรพรีนทร์.
- วสุ บุญโยดม. (มิถุนายน 21, 2557). พฤติกรรมในการทำงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการฝึกบินหน่วยฝึกการบินพลเรือนกองทัพอากาศ. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. วิดีโอคนคลอง. Facebook <https://www.facebook.com/vitikonklong/843455289017603/>
- วิทยา อยู่สุข. (2542). อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริลักษณ์ ชันตรี. (2559). การจัดการความปลอดภัยของพนักงานประจำเรือ กรณีศึกษา: บริษัทท่าเรือข้ามฟากแห่งหนึ่งในประเทศไทย (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. ซีเอ็ด.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) (รายงานการค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรัชย์ ตรีศิลานันท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การจัดการความปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกในจังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำราญ ผลดี. (2560). บางกอกในสมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์: วิถีริมน้ำของชาวสยามจากมุมมองของชาวตะวันตก. https://www.thonburi-u.ac.th/Journal/Document/11-25/Journal11_25_15.pdf
- Heinrich, H. W. (1959). *Industrial Prevention*. McGraw-Hill.