

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

The Relationship Between Service Quality and Satisfaction of People who use Public Passenger Boats in the Chao Phraya River

ชัยวัช คำเจ็ก* และวิลาลินี จินตลิขิตดี

Chaitawat Khamjek* and Vilasinee Jintalikhitdee

Received: August 13, 2024; Revised: October 25, 2024; Accepted: October 25, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 21,459,445 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยจำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ T-Test สถิติ F-Test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้วยการใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; เรือโดยสารสาธารณะ

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

* Corresponding Author, Tel. 08 2661 5619, E - mail: Chaitawat.field@gmail.com, vilasinee.ji@ssru.ac.th

Abstract

This research aims to study the quality of public passenger boat services in the Chao Phraya River, the satisfaction level of people who use public passenger boat services in the Chao Phraya River, and to study the relationship between the quality of service and the satisfaction of people who use public passenger boat services in the Chao Phraya River. This research is a quantitative research. The population used in the research is 21,459,445 people who use public passenger boat services in the Chao Phraya River. The sample size was calculated using the formula for finding the sample size of Krejci and Morgan. The research sample consisted of 384 people using the non-probability sampling method with purposive sampling. Data was collected using a questionnaire as a tool for data collection and analyzed using a ready-made statistical program using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, including t-test, f-test, and Pearson's correlation analysis. The results of the research found that the overall quality of public passenger boat services in the Chao Phraya River was at a high level. The satisfaction level of people who use public passenger boat services in the Chao Phraya River Overall, it is at a high level and the quality of service is related to the satisfaction of the people who use the public passenger boat service in the Chao Phraya River, with a high level of relationship in the same direction. This research result can be used as information for public passenger boat service providers in the Chao Phraya River as a guideline for developing the quality of service to create more satisfaction.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Public Boat

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การคมนาคมทางเรืออยู่คู่กับคนไทยมาตั้งแต่ครั้งอดีตจวบจนปัจจุบัน การคมนาคมด้วยเส้นทางเรื่อยังคงเป็นทางเลือกหลักในการเดินทางในปัจจุบันเพราะสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็ว และมีค่าโดยสารที่ราคาถูก การเดินทางทางเรื่อยังได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของการคมนาคมทางน้ำในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลว่าสามารถช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด และเพิ่มช่องทางการเดินทางที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีการปรับปรุงท่าเรือให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกเส้นทางไปท่าเรือ ตลอดจนจัดทำแผนที่เดินทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนรูปแบบอื่น ๆ ปัจจุบันมีเรือโดยสารสาธารณะเดินเรือทั้งสิ้น 2 บริษัท ได้แก่ 1) เรือด่วนเลียบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาให้บริการโดยบริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด โดยมีการให้บริการเดินเรือโดยสารเส้นทางระหว่าง ปากเกร็ด (นนทบุรี) ถึงวัดราชสิงขรด้วย 5 สายการเดินเรือหลัก (บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด, 2567) 2) เรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าให้บริการโดยบริษัท ไทย สมายล์ บ๊อท จำกัด เป็นโครงการเรือโดยสารบนแม่น้ำเจ้าพระยาภายใต้ความร่วมมือของบริษัท อี สมาร์ท ทราฟเฟอร์ จำกัด กับกรมเจ้าท่าให้บริการโดยบริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) โดยมีการให้บริการเดินเรือโดยสาร 2 สายการเดินเรือหลัก (บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน), 2567) อย่างไรก็ตาม ในการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะพบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้าของกรมเจ้าท่า จากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ บริเวณใต้เบาะนั่ง ควรเพิ่มเที่ยวเรือโดยสารสาธารณะ

ให้มากขึ้น ความเย็นของเครื่องปรับอากาศไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มเที่ยวเรือโดยสารสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรใช้เวลาในการเดินเรือให้เร็วขึ้น (กรมเจ้าท่า, 2565)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่าผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาควรมีการปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาให้มากยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาให้สูงขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาแนวทางและนโยบายส่งเสริมการเดินทางทางน้ำให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการให้บริการที่รับรู้ได้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการให้บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังจะส่งผลให้การให้บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, V. A. et al., 1990) หรือได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าบริการที่ได้รับนั้นมากกว่าสิ่งที่พวกเขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะขึ้นไปในทิศทางบวก หรือมีคุณภาพในการให้บริการนั่นเอง (Schmenner, R. W., 1988) รวมไปถึงเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ (วรวิสิษฐา, 2562)

มาตรวัดคุณภาพการให้บริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน (Zeithaml, V. A. et al., 1990) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มีคุณภาพนำสู่การทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในบริการตามมา

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทุกขั้นตอนของการให้บริการนั้นมีความตรงประเด็น ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และเกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำระหว่างการใช้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ อ่อนโยน

3. การตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ เคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอเมริกาได้เสนอ “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น” โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คิดหวังไว้ (Self-Actualization or Self Realization)

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการให้บริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการจดจำผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคล และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น (Morse, Philip M., 1958) อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดได้ต้องทำให้มีความรู้สึกถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุนิยามความต้องการ (Anderson, K. B. and Pingry, R. E., 1973) นอกจากนี้ยังหมายถึง เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาก ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุนิยามเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุนิยามนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก (Mullins, L. J., 1985) และเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (Shelly, D. F., 1995) กล่าวคือ ความสำเร็จในการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการ ความมีไมตรีจิตในการบริการ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ส่วนปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
- 3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
- 4) ด้านความมั่นใจได้ผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
- 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ (มณฑกานต์ และสุธรรม, 2560)

ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เป้าหมายหลักของผู้ปฏิบัติที่ต้องยึดถือไว้เสมอพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน (Millet, J. D., 2012) ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีความตรงเวลาในการให้บริการนั้น อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

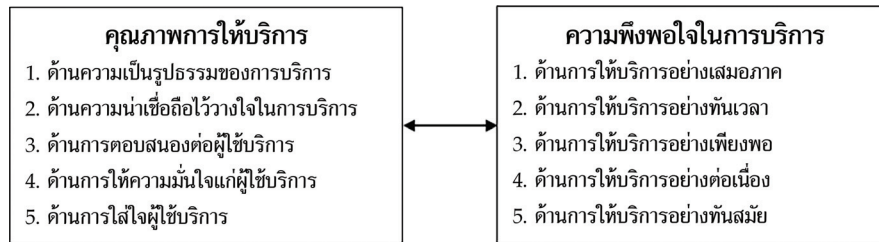
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ (Millet, J. D., 2012)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พิจารณาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ (Zeithaml, V. A. et al., 1990) เรียกว่า SERVQUAL ได้แบ่งเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ มาศึกษาคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนตัวแปรตามผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Millet, J. D. (Millet, J. D., 2012) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย ซึ่งสามารถเขียนกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 21,459,445 คน (กรมเจ้าท่า, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาจำนวน 384 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie, R. V. and Morgan, D. W., 1970) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูล โดยยึดกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับคำถามที่ค้นคว้าไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการให้ตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยขั้นตอนแรกการหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมิน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดตามเกณฑ์ (กัลยา และจิตตา, 2558) ที่กำหนดเกณฑ์ว่าค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไปถือว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องหรือมีความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, L. J., 1951) ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งใช้เกณฑ์ (กัลยา, 2548) ซึ่งกล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้อง 0.70 ขึ้นไปจึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บข้อมูลจากกรมเจ้าท่า คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาจำนวน 384 คน ด้วยแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกและติดตามรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน และนำข้อมูลแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) สถิติอนุมาน คือ สถิติ R-Test สถิติ F-Test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.4 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 35,00 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา แยกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.93	0.38	มาก
2. ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ	3.92	0.42	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.90	0.40	มาก
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.89	0.37	มาก
5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.86	0.40	มาก
รวม	3.90	0.35	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.38) รองลงมาคือ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.42) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.40) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.37) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา แยกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.94	0.40	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.91	0.39	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย	3.88	0.36	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.86	0.41	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.37	มาก
รวม	3.88	0.34	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ลำดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.39) ด้านการให้บริการอย่างทันสมัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.36) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.41) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ผลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.80	.00**	สูง	ทางบวก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	.80	.00**	สูง	ทางบวก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	.82	.00**	สูง	ทางบวก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	.81	.00**	สูง	ทางบวก
5. ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ	.82	.00**	สูง	ทางบวก
รวม	.90	.00	สูง	ทางบวก

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (Sig. = .00) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.90$) โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก หมายความว่า ยิ่งมีคุณภาพการให้บริการมากเท่าใด ยิ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้นตาม โดยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ ($r = .82$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($r = .81$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($r = .80$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

ระดับคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (ชลธิ, 2564; บุญसान, 2565; เฉลิมชัย และคณะ, 2565) โดยเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นรายด้านพบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าเรือโดยสารสาธารณะที่วิ่งให้บริการในแม่น้ำเจ้าพระยามีความน่าเชื่อถือในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทั้งการที่เรือที่วิ่งให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในตารางเดินเรือ การกำหนดราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม การที่พนักงานประจำเรือสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นขณะเรือวิ่งให้บริการได้อย่างเชี่ยวชาญ หรือการที่พนักงานประจำเรือให้บริการอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้

แต่ในขณะเดียวกันระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากการเดินทางทางน้ำนั้นยังมีปัจจัยเรื่องกระแสน้ำซึ่งเป็นปัจจัยทางธรรมชาติประกอบกับชาวสารที่ได้รับความเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุทางน้ำรูปแบบต่าง ๆ และเมื่อได้เห็นสภาพของตัวเรือที่วิ่งให้บริการที่เป็นเรือไม้และบางลำมีสภาพที่ผ่านการใช้งานมาอย่างยาวนาน รวมถึงสภาพของเสื้อชูชีพและอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ค่อนข้างเก่า จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะใช้บริการ ทั้งการให้บริการของพนักงานประจำเรือที่ในบางครั้งอาจไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้ไม่ถูกต้องหรือชัดเจนมากนัก จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า ค่าโดยสารที่เสียไปนั้นไม่คุ้มค่าต่อการบริการที่ได้รับ จึงทำให้ระดับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (รุ่งทิพย์, 2561) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเปาโลรังสิตโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา (รุ่งทิพย์, 2561; สุธาสินี, 2562; รุ่งอรุณ และคณะ, 2565; บิรัช และสุทธิภัทร, 2567) โดยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สาเหตุมาจากบริษัทเรือโดยสารสาธารณะที่วิ่งให้บริการในแม่น้ำเจ้าพระยาให้ความสำคัญในการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเน้นย้ำให้พนักงานประจำเรือให้บริการอย่างซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ รวมถึงมีการอบรมพนักงานประจำเรือในการให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน

ในส่วนของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สาเหตุอาจมาจากการที่บริษัทเรือโดยสารสาธารณะที่วิ่งให้บริการในแม่น้ำเจ้าพระยายังขาดการเพิ่มเที่ยวเรือวิ่งให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าต้องใช้เวลาในการรอเรือโดยสารที่นานประกอบกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ทำให้ขณะใช้บริการบนเรือโดยสารอาจเกิดความแออัดในการใช้บริการ ทำให้บางรายอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้สอดคล้องกับแนวคิด (Linder-Pelz, S., 1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเหตุผลหลักในการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคลโดยมีการถ่ายทอดจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริโภคหรือการใช้บริการต่าง ๆ และความพึงพอใจจากส่วนนี้ส่งผลต่อการบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

3. ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและมีทิศทางสัมพันธ์กันในทางบวก ดังแนวคิดของ (Lovelock, C. and Wirtz, J., 2007) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวัดผลการดำเนินงานเพราะเมื่อคุณภาพการให้บริการสูงขึ้น ความผิดพลาดจากการดำเนินงาน และระยะเวลาในการส่งมอบการให้บริการจะลดลงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการเกิดการซื้อสินค้าหรือเข้าใช้บริการซ้ำอันจะส่งผลเชิงบวกต่อผู้ประกอบการที่จะลดต้นทุนในการทำการตลาดและสร้างผลกำไรมากขึ้นอีกด้วย และแนวคิด (Anderson, K. B. and Pingry, R. E., 1973) ยังกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดได้ต้องทำให้มีความรู้สึกถึงสถานะจิตที่ปราศจากความเครียดเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

จากการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยามากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการนั้นมีความมุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามของผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น เรือล่าช้า ท่าเรือปิด หรือมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงิน ผู้โดยสารต้องการได้รับการช่วยเหลือและคำตอบที่ชัดเจน การมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น สายด่วน หรือช่องทางออนไลน์ ทำให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้การมีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน และการให้ความสำคัญกับความรู้สึกและความต้องการของผู้โดยสาร การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และสะดวกสบาย เช่น การจัดเตรียมที่นั่งที่สะอาดและเพียงพอ การมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การมีพนักงานที่สุภาพและมีใจบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งทำให้เมื่อผู้โดยสารได้รับการตอบสนองที่ดีและรู้สึกว่าได้รับการดูแลเป็นอย่างดี จะเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ และการให้บริการที่ดีจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการเรือโดยสาร และส่งเสริมให้ผู้คนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (ฐานพัฒน์ และชินโสณ, 2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด จากการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย (กิตติอำพล และคณะ, 2567) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จากการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะ

ในแม่น้ำเจ้าพระยาควรมีการตรวจสอบสภาพเรืออย่างละเอียดอยู่เป็นประจำเพื่อให้แน่ใจว่าเรือโดยสารที่ใช้วิ่งบริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร พร้อมทั้งตรวจสอบและติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ท่วงยาง และอุปกรณ์ดับเพลิง ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้

2. จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ดังนั้นผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาควรมีการเพิ่มเที่ยวเรือในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงที่มีผู้โดยสารหนาแน่น และปรับเวลาเดินเรือให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงประกาศเผยแพร่ตารางเดินเรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ เว็บไซต์ และ Social Media Platform ต่าง ๆ

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา ดังนั้น ผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาจึงควรพัฒนาการให้บริการของพนักงานประจำเรือให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการมากที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดและยังทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการซ้ำรวมทั้งมีการบอกต่อถึงบริการที่มีคุณภาพให้แก่บุคคลอื่นต่อ ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาและประชาชนผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา นอกเหนือจากคุณภาพการให้บริการ เช่น ด้านการตลาด ด้านการสร้างภาพลักษณ์ด้านคุณภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผศ.ดร. วิลาสินี จินตลิตติดี ในการแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่อำนวยความสะดวกและตอบข้อซักถาม

References

- กิตติอำพล สดประเสริฐ, ฉัตรวี อภิวงค์พงศ์, และบุญญา ถึงถิ่น. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 หน้า 206-216
- กรมเจ้าท่า. (2565). รายงานสถิติข้อมูล ประจำปี 2565. เข้าถึงเมื่อ (20 เมษายน 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://md.go.th/wp-content/uploads/2023/08/รายงานประจำปี-65-เล่มสมบูรณ์.pdf>?92)
- กรมเจ้าท่า. (2566). รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2566. เข้าถึงเมื่อ (20 เมษายน 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://md.go.th/wp-content/uploads/2023/08/PDFรายงานเรือไฟฟ้า2566.pdf>)

- กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เฉลิมชัย สารภาพ, คัมภีร์ นิลแสง และสุภาภรณ์ พลเที่ยง. (2565). คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารสาขา ธนาคารกรุงเทพจำกัด จังหวัดอุบลราชธานี. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 หน้า 535-546
- ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิจิภา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. วารสารศิลปการจัดการ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 หน้า 17-29
- บริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด. (2567). เกี่ยวกับเรา. เข้าถึงเมื่อ (20 เมษายน 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://www.chaophrayaexpressboat.com/aboutus>)
- บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน). (2567). ประวัติและความเป็นมา. เข้าถึงเมื่อ (20 เมษายน 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://www.energyabsolute.co.th/history>)
- ปรีชา แหวนจีน และสุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์. (2567). ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. วารสารเกษมบัณฑิต. ปีที่ 25 ฉบับที่ 1 หน้า 1-14
- บุญसान ทระทิก. (2565). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานที่พักรีสอร์ทในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วารสารเกษมบัณฑิต. ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 หน้า 27-37
- มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารเกษมบัณฑิต. ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 หน้า 36-51
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย, ชุตินันท์ เจียมจิระเศรษฐ์, วรณพล ศุภสกุลดำรงค์, บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม และไกลรุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 หน้า 80-97
- วัลลภวิญญู ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุธาสินี อรุณ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าร้านกาแฟในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 หน้า 30-44
- Anderson, K. B. and Pingry, R. E. (1973). **The Learning of Mathematics: The Theory and Practices.** Washington, D.C.: The National Council of Teachers of Mathematics
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. **Psychometrika**. Vol. 16 pp. 297-334. DOI: 10.1007/BF02310555
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. Vol. 30 Issue 3 pp. 607-610. DOI: 10.1177/001316447003000308
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a Theory of Patient Satisfaction. **Social Science & Medicine**. Vol. 16 Issue 5 pp. 577-582. DOI: 10.1016/0277-9536(82)90311-2

- Lovelock, C. and Wirtz, J. (2007). **Principles of Service Marketing and Management: People, Technology, Strategy**. 6th ed. New Jersey: Pearson/Prentice Hall
- Morse, Philip M. (1958). **Queues, Inventories, and Maintenance: the Analysis of Operational System with Variable Demand and Supply**. New York: Wiley
- Mullins, L. J. (1985). **Management and Organizational Behavior**. London: Pitman Publishing Limited
- Millet, J. D. (2012). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill Book Company
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press
- Schmenner, R. W. (1988). Escaping the Black Holes of Cost Accounting. **Business Horizons**. Vol. 31 Issue 1 pp. 66-72. DOI: 10.1016/0007-6813(88)90043-2
- Shelly, D. F. (1995). Tackling Family Member Compensation. **American Printer**. Vol. 215 pp. 88