

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนพรัตน์ ศรีสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

มีนาคม 2547

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวนพรัตน์ ศรีสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2547

นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาถึงบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการ และผลการรับรู้จริงหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบเป็นประจำ จำนวนทั้งสิ้น 420 คน จำแนกตามสถิติในแต่ละค่าเทียบเรือที่มีผู้ใช้บริการสูงสุดต่อวัน จำนวน 15 ท่า โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for window version 11 เพื่อหาค่าสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม (Dependent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD.)

ผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 16-23 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001 -15,000 บาท

2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

3. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก

4. ความแตกต่างของคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตามการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ และด้านความปลอดภัย ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ และด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พอใจ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป และด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่แตกต่างกัน

6.1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

6.2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

6.3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัยและด้านอาชีพโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

6.4 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่แตกต่างกัน

7.1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากรแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

7.2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากรแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

7.3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

7.4 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพโดยรวมแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านโดยรวมแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

7.5 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

8. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารโดยรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ และด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

8.1 ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับระดับความพึงพอใจในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการมากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะลดลง

8.2 ด้านความปลอดภัย พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับระดับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการปลอดภัยมากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

EXPECTATION AND PERCEPTION TOWARDS SERVICE OF QUALITY
PASSENGER BOAT ON KHLONG SAENSAEP.

AN ABSTRACT
BY
MISS. NOPPARAT SRISAWAT

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Market
at Srinakharinwirot University
March 2004

Nopparat Srisawat. (2004). *Expectation and Perception towards Service of Quality Passenger Boat on Khlong Saenseap*. Master Project, M.B.A. (Marketing.) Bangkok : The Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor. : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

This research is to study the expectation and perception towards service of quality passenger boat on Khlong Saenseap by categorized in sex, age, marital status, education, occupation and monthly income for assessment of the passenger's satisfaction comparing between expectation of passenger before service and the real result after service; for example, general service, fare, place, personnel and safety as well as to study problem and give instruction to gain better effective service.

The samplings used in this research are 420 regular passengers on Khlong Saenseap statistically categorized in the 15 highest service stations with multi-stage sampling. Tools used in collecting data are questionnaire and analyzed with SPSS for window version 11 to find statistic value. Statistics used in data analyzing is frequency, percentage, mean, standard deviation in analyzing the differences between the average of 2 group of residents independent sample t-test, analyzing the difference between the average of various groups residents by dependent sample t-test, one-way analysis of variance, Pearson's Product moment correlation coefficient, and also analyzing the differences in pairs with Least Significant Difference (LSD.)

The research and test of hypothesis can conclude the following:

1. Most of the passenger samplings on Khlong Saenseap boat service are female, 16-23 years of age, single, bachelor's degree education, employed as private staff / employee in private company with Bath 10,001 – 15,000 monthly salary.
2. The passenger samplings on Khlong Saenseap boat service entirely expect the quality of service in all aspects medium; such as general service, fare, service area, personnel and safety.
3. The passenger samplings on Khlong Saenseap boat service have their perception in quality of service entirely in medium level. Upon the individual aspect found that the general service, place, personnel and safety are medium while the fare is high level.
4. The difference quality of service under real perception of passengers entirely found that the passengers are impressed in quality of service, general service, fare and safety while the service area and personnel, the passengers are unsatisfied.
5. The passenger's satisfaction found that the entire satisfaction of the passenger is high. Upon individual aspect found that the general service and fare are high level while the service area, personnel and safety are medium level.
6. Upon demographic sides; sex, age, marital status, education, occupation and different income, expect different quality of service.

6.1 The passengers of different sex expect different quality of service in place at .05 significantly statistic difference.

6.2 The passengers of different education expect different quality of service in personnel and place at .01 significantly statistic difference.

6.3 The passengers of different occupation expect different quality of service in fare, safety, and occupation entirely at .05 significantly statistic difference.

6.4 The passengers of different income expect different quality of service in personnel and safety at .05 significantly statistic difference.

7. Upon demographic sides; sex, age, marital status, education, different occupation and income have different perception in service quality differently.

7.1 The passengers of different sex have perception in quality of personnel service at .01 significantly statistic difference.

7.2 The passengers of different ages have perception in quality of service in personnel service at .05 significantly statistic difference.

7.3 The passengers entirely of different education have their perception in quality of entire service at .01 significantly statistic difference.

7.4 The passengers entirely of different occupation have their perception in quality of entire service at .05 significantly statistic difference.

7.5 The passengers of different income have their perception in quality of service of safety and entire service at .05 significantly statistic difference.

8. Relationship between expectation and perception service of quality and satisfaction of the passengers entirely and individual aspect found general service, fare, and personnel have not related to the passenger's satisfaction.

8.1 Upon the fare aspect found that it has low-level relation and opposition to the satisfaction since the passengers have more perception in service quality of service personnel and the satisfaction becomes lowers.

8.2 Upon safety found that it has low-level relation in the same direction to the satisfaction since the passenger have more perception in service quality of service personnel and the satisfaction becomes higher.

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ปีการศึกษา 2546
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนพรัตน์ ศรีสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุตตา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการสนับสนุนและความกรุณาอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละให้คำแนะนำที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ ต่อการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขคุณภาพเครื่องมือ ของการวิจัยในครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้ อันเป็นทุนชีวิตให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อเสนอห์ ศรีสวัสดิ์ และคุณแม่มาลี ศรีสวัสดิ์ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน ให้กำลังใจและทุนทรัพย์มาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ พี่ น้อง และเพื่อน ๆ MBA การตลาด และการจัดการ รุ่น 4 ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณณงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร ที่ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้แนะนำให้ คำปรึกษาในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ กระทรวงคมนาคมกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี, กรมเจ้าท่า กองสถิติการคมนาคมทางน้ำ และสำนักงาน ระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร ที่ให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณผู้ตอบ แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน ซึ่งมีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยฉบับนี้ เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขนส่งทางน้ำ ในคลอง แสนแสบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจน สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัด และส่งผลให้การคมนาคมรูปแบบนี้เป็นที่นิยมในอนาคต

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบ ผลสำเร็จในวันนี้

นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
	ความสำคัญของการวิจัย.....	6
	ขอบเขตของการวิจัย.....	7
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	7
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	8
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
	สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย.....	13
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
	ทฤษฎีการประเมินคุณภาพในการบริการ.....	20
	แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง.....	30
	ทฤษฎีความคาดหวัง.....	31
	ทฤษฎีการรับรู้.....	34
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ.....	36
	ประวัติความเป็นมาการสัญจรทางน้ำ และลักษณะสัมปทานเรือโดยสาร ในคลองแสนแสบ.....	39
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
5	สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	153
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	153
	สรุปผลจากการศึกษาค้นคว้า.....	156
	การอภิปรายผล.....	164
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้.....	168
	ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในอนาคต.....	169
บรรณานุกรม		170
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก		
	จดหมายขออนุญาตวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	176
	แบบสอบถาม.....	178
	ตารางเลขคู่.....	184
ภาคผนวก ข		
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	188
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....		190

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงอัตราค่าโดยสารกับระยะทางการเดินเรือ.....	4
2	แสดงจำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบจำแนกตามท่าเรือ.....	5
3	แสดงท่าเทียบเรือที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด.....	45
4	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณหาสัดส่วนในแต่ละท่าเทียบเรือ.....	47
5	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	49
6	แสดงระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเชิงบวก.....	50
7	แสดงระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเชิงลบ.....	50
8	แสดงคะแนนเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความคาดหวังและการรับรู้ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	51
9	แสดงคะแนนเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบ.....	52
10	แสดงวิเคราะห์ความแปรปรวน.....	60
11	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
12	แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ.....	67
13	แสดงความถี่ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ.....	67
14	แสดงระยะเวลาที่รอคอยเรือโดยสาร.....	68
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านต่าง ๆ โดยรวม.....	69
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านการบริการทั่วไป.....	70
17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านอัตราค่าบริการ.....	71
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านสถานที่ให้บริการ.....	71
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านบุคลากร.....	72
20	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านความปลอดภัย.....	72
21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านต่าง ๆ โดยรวม.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

22	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านบริการทั่วไป.....	74
23	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านอัตราค่าบริการ.....	75
24	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านสถานที่ให้บริการ.....	75
25	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านบุคลากร.....	76
26	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านความปลอดภัย.....	76
27	แสดงคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตามความรับรู้จริงของ ผู้ให้บริการโดยรวมและรายด้าน.....	77
28	แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารฯ.....	78
29	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	79
30	แสดงการทดสอบระดับความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม จำแนกตามเพศ และรายด้าน.....	80
31	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	82
32	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	85
33	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ ทางการสมรสของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	87
34	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางการสมรส.....	89
35	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	91
36	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

35	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
36	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
37	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านบุคลากรโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	95
38	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	96
39	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	98
40	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพ.....	100
41	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพในด้านอัตราค่าบริการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	102
42	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพ ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	103
43	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพโดยรวม ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	104
44	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	105
45	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	107
46	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้ ในด้านบุคลากรโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	109
47	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้ ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	111
48	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	113
49	แสดงการทดสอบระดับการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม จำแนกตามเพศและรายด้าน.....	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ โดยรวม.....	116
51 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	119
52 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอายุในด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	121
53 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางการสมรส ของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	123
54 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางการสมรส.....	125
55 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	127
56 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	129
57 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความปลอดภัยโดยรวม เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	131
58 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ของผู้ใช้บริการโดยรวม.....	133
59 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	135
60 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพในด้านอาชีพโดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	137
61 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ใช้บริการ โดยรวม.....	138

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	140
63 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้ ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	142
64 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้โดยรวม เป็นรายคู่.....	143
65 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้าน.....	146
66 แสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ.....	149
67 แสดงปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบ.....	151

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงแผนที่ตั้งท่าเทียบเรือจอตริบ-ส่ง ผู้โดยสารในคลองแสนแสบ.....	3
2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
3 แสดงแบบจำลองสามเหลี่ยมแห่งการบริการ	19
4 แสดงแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ.....	20
5 แสดงแบบจำลองช่องว่างคุณภาพการบริการ.....	23
6 แสดงแบบจำลองช่องว่าง GAP 5.....	24
7 แสดงหลักการบริหารคุณภาพรวมของการบริการ.....	26
8 แสดงหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ.....	28
9 แสดงองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง.....	32
10 แสดงระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ.....	33
11 แสดงแบบจำลองการรับรู้.....	34
12 แสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า.....	36
13 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การคมนาคมขนส่งทางน้ำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อระหว่างชุมชน โดยศูนย์กลางชุมชนหลายแห่งอยู่ใกล้แม่น้ำ เช่น แหล่งงาน บริเวณชิตลม ประตูน้ำ อโศก ชาญอิสระ แหล่งร้านค้า เช่น โป้แป้ ทองหล่อ เดอะมอลล์ แหล่งราชการ เช่น ขอยศูนย์วิจัย มหาไทย ประชาชนที่เข้ามาติดต่อธุรกรรมงาน บริเวณศูนย์กลางเมืองมักประสบกับปัญหาการจราจรติดขัด และที่พำนักอาศัยของประชาชนมักกระจายอยู่ตามชานเมือง เช่น เขตราชเทวี ประตูน้ำ เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี เป็นต้น ต่อมาการพัฒนาประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้การคมนาคมทางน้ำมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นทำให้ประชาชนนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งทางน้ำ ดังนั้น การขนส่งมวลชนทางน้ำ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยประหยัดเวลาและระยะทางให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ชานเมือง อีกทั้งการคมนาคมขนส่งในอดีตมีการใช้เส้นทางน้ำอยู่ การปรับปรุงระบบขนส่งทางน้ำให้มีคุณภาพดีกว่าปัจจุบัน จะช่วยในการแก้ปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด นอกจากนี้ ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมที่จะได้รับ คือ จะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้เศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มขึ้น เนื่องจากระบบการเดินทางและขนส่งมีความสะดวกขึ้น ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนมีความสะดวกสบายในการเดินทางตรงต่อเวลา ลดอุบัติเหตุ และทำให้เกิดการพัฒนาทางสังคมยิ่งขึ้น (ที่มา : คลองในกรุงเทพฯ. 2545)

ปัจจุบัน ในการเดินเรือส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงควันท่อการถ่ายน้ำเครื่องลงน้ำส่วนปัญหาอื่นๆ คือ ระดับน้ำในคลองมากหรือน้อยเกินไป การให้บริการบางเส้นทาง เช่น จำนวนเรือไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาในเรื่องความปลอดภัย รวมถึงการร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องการให้บริการ ทำให้กรุงเทพมหานครจึงหาแนวทางในการปรับปรุงการเดินเรือกำหนดนโยบายลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านเสียงและอากาศ

โครงการพัฒนารูปแบบการคมนาคมทางน้ำของกรุงเทพมหานคร จึงมีนโยบายในการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำขึ้นเพื่อพัฒนารูปแบบการขนส่งทางน้ำ โดยให้การสนับสนุนการประกอบกิจการเดินเรือโดยสารประจำทางในคลองที่อยู่ในความดูแลของกรุงเทพมหานคร โดยการดูแลคลองและสร้างท่าเทียบเรือให้กับผู้ประกอบการ และประชาชนส่วนหนึ่งได้หันมาเลือกเดินทางโดยอาศัยรูปแบบการคมนาคมประเภทนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด (www.motc.co.th) อีกทั้งยังมีค่าโดยสารที่ถูกที่สุดและบริการที่ดีที่สุด กรุงเทพมหานครจึงได้เลือกเส้นทางเดินเรือโดยสารคลองแสนแสบขึ้นเป็นเส้นทางแรก เพราะเป็นคลองที่ผ่านย่านชุมชนและถนนสำคัญหลายสาย ได้แก่ พญาไท ถนนพระราม 1 ถนนลาดพร้าว และถนนรามคำแหง เป็นต้น มีจุดเริ่มต้นจากวัดศรีบุญเรืองผ่านประตูน้ำถึงจุดหมายปลายทางบริเวณสะพานผ่านฟ้าลีลาศ มีจำนวนท่าขึ้น-ลง ทั้งสิ้น 25 ท่า รวมระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร (ภาพประกอบที่ 1)

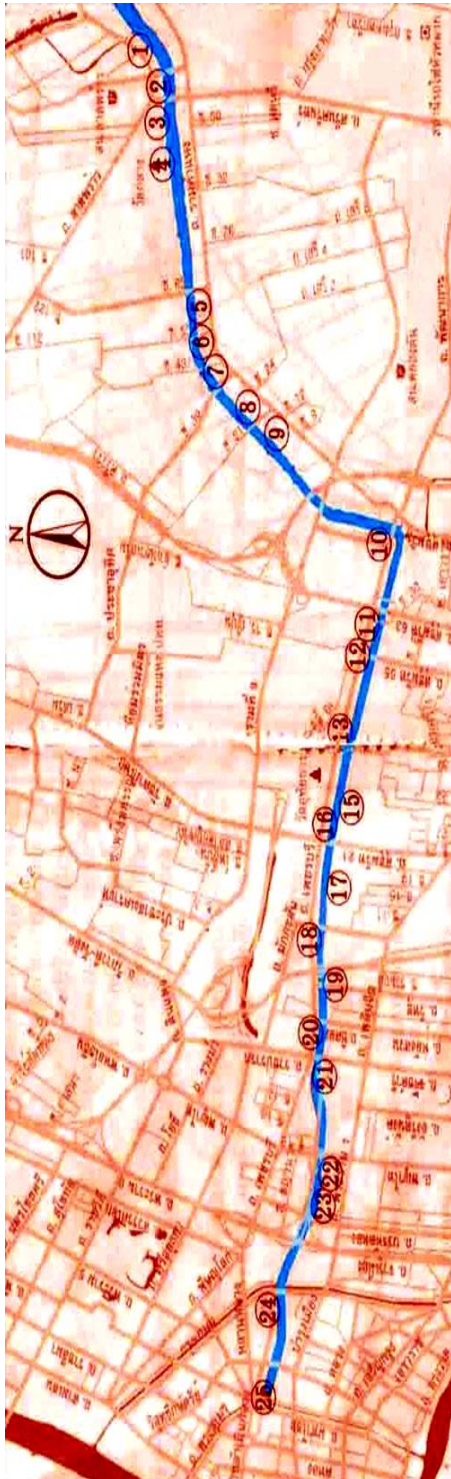
(ที่มา : กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. 2545) โดยมีบริษัท ครอบครัวยุทธสง จำกัด เป็นผู้ประกอบการเดินเรือเริ่มเข้ามาดำเนินการ เมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2533 ปัจจุบันมีเรือด่วนสำหรับรองรับผู้โดยสารทั้งหมด จำนวน 70 ลำ แบ่งเป็นลำละ 5 รอบ (เรือขนาดใหญ่สามารถ

บรรทุกผู้โดยสาร 150 - 200 คน ส่วนเรือขนาดเล็ก บรรทุกผู้โดยสาร 80 - 100 คน) และมีเรือวิ่งให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 น. – 19.00 น. โดยในชั่วโมงเร่งด่วนเวลา 06.00 – 09.00 น. และเวลา 16.00 – 19.00 น. เรือออกจากท่าทุก ๆ 1 – 5 นาที ส่วนช่วงเวลาปกติ 09.00 – 16.00 น. เรือออกจากท่าทุก ๆ 10 – 15 นาที ส่วนช่วงวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เรือออกจากท่าทุก ๆ ครึ่งชั่วโมง ใช้เวลาในการเดินทางจากต้นทางถึงปลายทางประมาณ 45-60 นาที อัตราค่าโดยสารเริ่มตั้งแต่ 5-15 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทาง (ตาราง 1) ที่มา : กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี, กระทรวงคมนาคม. 2545 จนถึงปัจจุบันบริษัท ครอบครัวขนส่ง ได้เปิดดำเนินการประมาณ 13 ปี ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเฉลี่ยวันละ 65,402 คน/วัน (ตาราง 2) ที่มา : กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี, กระทรวงคมนาคม. 2546

โครงการเรือขนส่งในคลองแสนแสบประเภทเรือด่วนนี้ ดำเนินการโดยบริษัทเอกชน ซึ่งได้รับสัมปทานจากกรุงเทพมหานคร เพียงผู้เดียวตลอดมาส่งผลให้เอกชนผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถดำเนินการได้โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการเท่าที่ควร เนื่องจากลักษณะของการอนุญาตจะห้ามเอกชนรายอื่นที่มีความสามารถในการดำเนินกิจการเข้ามาแข่งขันดำเนินการได้ ดังนั้น จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้เลือกใช้บริการเดินทางด้วยรูปแบบนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ส่งผลให้การคมนาคมรูปแบบนี้ไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร

การปรับปรุงคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จะมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า คือ ผลกำไรของธุรกิจ การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพ จะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร (Zeithaml, Parasuraman & Berry.2001:14) การพัฒนาคุณภาพการบริการจะช่วยผลักดันบริษัทให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยผลประโยชน์ในระยะสั้นที่ธุรกิจจะได้รับจากคุณภาพการบริการ ได้แก่ การได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้นจากความเต็มใจของลูกค้าที่จะยอมจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าเพื่อได้บริการที่มีคุณภาพ การลดต้นทุนจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผลประโยชน์จากคุณภาพการบริการต่อธุรกิจในระยะยาว คือ ความเจริญเติบโตของธุรกิจ คุณภาพการบริการจะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดแก่ธุรกิจ และยังช่วยเพิ่มความสามารถในการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วย

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบที่ได้รับ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่จะใช้บริการในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีศักยภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนขอเสนอแนะของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการวางแผนในอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป



1. ทำวัดศรีบุญเรือง (Tha Wat Si Bun Ruang)
2. ทำตลาดบางกะปิ (Tha Talat Bangkapi)
3. ทำเดอะมอลล์ บางกะปิ (Tha The Mall Bangkapi)
4. ทำวัดกลาง (Tha Wat Klang)
5. ทำมหาตไทย (Tha Mahadthai)
6. ทำ ม.รามคำแหง (Tha Ramkhamkaeng University)
7. ทำวัดเทพลีลา (Tha Wat Thep Lila)
8. ทำซอยรามคำแหง 29 (Tha SoiRamkhamkaeng 29)
9. ทำเดอะมอลล์ 3 (Tha The Mall 3)
10. ทำสะพานคลองตัน (Tha Saphan Khlong Tan)
11. ทำชาญอิสระ 2 (Tha Chan Issara II)
12. ทำทองหล่อ (Tha Thong Lor)
13. ทำวัดใหม่ช่องลม (Tha Wat Maichonglom)
14. ทำอีสต์ไทย (Tha Istal Thai)
15. ทำ ม.ประสานมิตร (Tha Prasanmit University)
16. ทำสะพานอโศก (Tha Saphan Asoke)
17. ทำนานาชาติ (Tha Nana Chart)
18. ทำนาหน้าเหนือ (Tha Nana Nua)
19. ทำสะพานวิทยุ (Tha Saphan Withayu)
20. ทำชิดลม (Tha Chid Lom)
21. ทำประตูน้ำ (Tha Pratunam)
22. ทำสะพานหัวช้าง (Tha Saphan Hua Chang)
23. ทำเจริญผล (Tha Charoen Phol)
24. ทำโบเบ้ (Tha Bo-Be)
25. ทำผ่านฟ้าลีลาศ (Tha Phan Fa Leelat)

ภาพประกอบ 1 แสดงแผนที่ตั้งทำเทียบเรือจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารในคลองแสนแสบ
ที่มา : กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. 2545

ตาราง 2 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบจำแนกตามท่าเรือ
(ช่วงเวลาสำรวจ วันพุธ 26 มิถุนายน 2546 และวันอาทิตย์ 30 มิถุนายน 2546)

ที่	ชื่อท่าเทียบเรือ	จำนวนประชากร (นับเฉพาะผู้ลงเรือ)		
		วันราชการ	วันหยุดราชการ	เฉลี่ย ขึ้น-ลง ต่อวัน
1	ท่าผ่านฟ้าลีลาศ	9,061	4,300	7,700
2	ท่าโป้เบ๊	1,658	780	819
3	ท่าเจริญผล	785	586	486
4	ท่าสะพานหัวช้าง	485	322	524
5	ท่าประตูน้ำ	15,269	6,651	12,807
6	ท่าชิดลม	785	452	488
7	ท่าสะพานวิฑู	485	258	671
8	ท่าสะพานนาหนาเหนือ	1,511	483	1,217
9	ท่านาหน้าชาติ	987	258	623
10	ท่าสะพานอโศก	2,854	641	2,170
11	ท่า ม.ประสานมิตร	2,648	511	2,037
12	ท่าอิลตัสไทย	859	596	727
13	ท่าวัดใหม่ช่องลม	726	581	653
14	ท่าซอยทองหล่อ	2,377	733	1,907
15	ท่าชาญอิสระ 2	875	345	836
16	ท่าสะพานคลองตัน	2,756	729	2,177
17	ท่าเดอะมอลล์ 3	782	458	384
18	ท่าซอยรามคำแหง 29	2,689	1,070	2,226
19	ท่าวัดเทพศิลา	2,173	894	1,808
20	ท่า ม.รามคำแหง	3,497	1,585	2,951
21	ท่ามหาดไทย	2,835	1,182	2,363
22	ท่าวัดกลาง	1,779	710	1,473
23	ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ	6,536	3,650	5,712
24	ท่าตลาดบางกะปิ	5,550	2,039	4,547
25	ท่าวัดศรีบุญเรือง	9,958	3,443	8,096
รวม		79,920	33,257	65,402

ที่มา : กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม. 2546

ความมุ่งหมายการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ
2. ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย
4. เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังและการรับรู้ และได้รับการสูงสุดจากการให้บริการเรือโดยสาร
5. เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์และเอื้อประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.1 ด้านผู้ประกอบการ (ผู้ดูแลและรับผิดชอบโครงการ)

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปวางแผนโครงการในอนาคต เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด

5.2 ด้านผู้บริโภค

จะได้รับบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ เป็นการประเมินถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เป็นการชี้วัดถึงความคาดหวังที่ต้องการและการรับรู้จริง รวมถึงระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

5.3 ด้านหน่วยงานต่าง ๆ

ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งประเภนี้ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลในการส่งเสริม ให้ประชาชนหันมาใช้บริการของโครงการที่เป็นสาธารณะประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ก่อให้เกิดโครงการอื่น ๆ ตามมา เช่น โครงการสร้างถนนเลียบคลองแสนแสบ โครงการขยายเส้นทางเดินเรือ โครงการปรับปรุงท่าเทียบเรือให้ได้มาตรฐานสากล ทำให้เศรษฐกิจภายในประเทศโดยรวมดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จะศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเรือโดยสารประเภทเรือด่วนในคลองแสนแสบเท่านั้น โดยจะทำการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการคมนาคมทางน้ำในคลองแสนแสบ ซึ่งเป็นคลองที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด มุ่งวิจัยถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
 - 1.1 ความสะดวกสบาย
 - 1.2 ความรวดเร็ว
 - 1.3 ความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้
- 2 ด้านอัตราค่าบริการ
- 3 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 5 ด้านความปลอดภัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย 65,402 คน /วัน (นับเฉพาะผู้ลงเรือ) โดยแยกพิจารณาตามท่าที่ใช้บริการดังนี้
ที่มา : www.hd.motc.go.th/static/boat_pass.htm

1. ท่าผ่านฟ้าลีลาศ	จำนวนผู้ใช้บริการ	7,700	คน / วัน
2. ท่าโบ้เบ้	จำนวนผู้ใช้บริการ	819	คน / วัน
3. ท่าเจริญผล	จำนวนผู้ใช้บริการ	486	คน / วัน
4. ท่าสะพานหัวช้าง	จำนวนผู้ใช้บริการ	524	คน / วัน
5. ท่าประตูน้ำ	จำนวนผู้ใช้บริการ	12,807	คน / วัน
6. ท่าชิดลม	จำนวนผู้ใช้บริการ	488	คน / วัน
7. ท่าสะพานวิทยุ	จำนวนผู้ใช้บริการ	671	คน / วัน
8. ท่าสะพานนาหานาเหนือ	จำนวนผู้ใช้บริการ	1,217	คน / วัน
9. ท่านาหน้าชาติ	จำนวนผู้ใช้บริการ	623	คน / วัน
10. ท่าสะพานอโศก	จำนวนผู้ใช้บริการ	2,170	คน / วัน
11. ท่า ม. ประสานมิตร	จำนวนผู้ใช้บริการ	2,037	คน / วัน
12. ท่าอัสสัมชัญ	จำนวนผู้ใช้บริการ	727	คน / วัน
13. ท่าวัดใหม่ช่องลม	จำนวนผู้ใช้บริการ	653	คน / วัน
14. ท่าซอยทองหล่อ	จำนวนผู้ใช้บริการ	1,907	คน / วัน
15. ท่าชาญอิสระ 2	จำนวนผู้ใช้บริการ	836	คน / วัน
16. ท่าสะพานคลองตัน	จำนวนผู้ใช้บริการ	2,177	คน / วัน
17. ท่าเดอะมอลล์ 3	จำนวนผู้ใช้บริการ	384	คน / วัน

18. ท่าชอยรามคำแหง 29	จำนวนผู้ให้บริการ	2,226	คน / วัน
19. ท่าวัดเทพศิลา	จำนวนผู้ให้บริการ	1,808	คน / วัน
20. ท่า ม. รามคำแหง	จำนวนผู้ให้บริการ	2,951	คน / วัน
21. ท่ามหาตไทย	จำนวนผู้ให้บริการ	2,363	คน / วัน
22. ท่าวัดกลาง	จำนวนผู้ให้บริการ	1,473	คน / วัน
23. ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ	จำนวนผู้ให้บริการ	5,712	คน / วัน
24. ท่าตลาดบางกะปิ	จำนวนผู้ให้บริการ	4,547	คน / วัน
25. ท่าวัดศรีบุญเรือง	จำนวนผู้ให้บริการ	<u>8,096</u>	คน / วัน
	รวม	<u>65,402</u>	คน / วัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ประชาชนอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 420 คน จากจำนวนท่าเรือทั้งหมด 25 ท่า แต่ทำการสำรวจเฉพาะท่าหลักเพียง 15 ท่า ดังนี้

1. ท่าผ่านฟ้าลีลาศ	จำนวนผู้ให้บริการ	7,700	คน / วัน
2. ท่าประตูน้ำ	จำนวนผู้ให้บริการ	12,807	คน / วัน
3. ท่าสะพานนาหานาเหนือ	จำนวนผู้ให้บริการ	1,217	คน / วัน
4. ท่าสะพานอโศก	จำนวนผู้ให้บริการ	2,170	คน / วัน
5. ท่า ม. ประสานมิตร	จำนวนผู้ให้บริการ	2,037	คน / วัน
6. ท่าชอยทองหล่อ	จำนวนผู้ให้บริการ	1,907	คน / วัน
7. ท่าสะพานคลองตัน	จำนวนผู้ให้บริการ	2,177	คน / วัน
8. ท่าชอยรามคำแหง 29	จำนวนผู้ให้บริการ	2,226	คน / วัน
9. ท่าวัดเทพศิลา	จำนวนผู้ให้บริการ	1,808	คน / วัน
10. ท่า ม. รามคำแหง	จำนวนผู้ให้บริการ	2,951	คน / วัน
11. ท่ามหาตไทย	จำนวนผู้ให้บริการ	2,363	คน / วัน
12. ท่าวัดกลาง	จำนวนผู้ให้บริการ	1,473	คน / วัน
13. ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ	จำนวนผู้ให้บริการ	5,712	คน / วัน
14. ท่าตลาดบางกะปิ	จำนวนผู้ให้บริการ	4,547	คน / วัน
15. ท่าวัดศรีบุญเรือง	จำนวนผู้ให้บริการ	<u>8,096</u>	คน / วัน
	รวม	<u>59,191</u>	คน / วัน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 หญิง

1.1.1.2 ชาย

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี

1.1.2.2 16 - 23 ปี

1.1.2.3 24 - 32 ปี

1.1.2.4 33 - 41 ปี

1.1.2.5 42 - 50 ปี

1.1.2.6 51 ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพการสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส และอยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4.1 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.1.4.3 อนุปริญญา / ปวส.

1.1.4.4 ปริญญาตรี

1.1.4.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 อาชีพ

1.1.5.1 ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

1.1.5.2 พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน

1.1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

1.1.5.4 แม่บ้าน / พ่อบ้าน

1.1.5.5 นักเรียน / นักศึกษา

1.1.6 รายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.6.2 10,001 - 15,000 บาท

1.1.6.3 15,001 - 20,000 บาท

1.1.6.4 20,001 - 25,000 บาท

1.1.6.5 25,001 บาท ขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบที่
ต้องการ

2.1.1.1 ด้านการบริการทั่วไป

2.1.1.1.1 ความสะดวกสบาย

2.1.1.1.2 ความรวดเร็ว

2.1.1.1.3 ความตรงต่อเวลา แน่นอนเชื่อถือได้

2.1.1.2 ด้านอัตราค่าบริการ

2.1.1.3 ด้านสถานที่

2.1.1.4 ด้านบุคลากร

2.1.1.5 ด้านความปลอดภัย

2.2.1 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบที่ได้รับจริง

2.2.1.1 ด้านการบริการทั่วไป

2.2.1.1.1 ความสะดวกสบาย

2.2.1.1.2 ความรวดเร็ว

2.2.1.1.3 ความตรงต่อเวลา

2.2.1.1.4 ความแน่อนเชื่อถือได้

2.2.1.2 ด้านอัตราค่าบริการ

2.2.1.3 ด้านสถานที่

2.2.1.4 ด้านบุคลากร

2.2.1.5 ด้านความปลอดภัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย โดยมีขอบเขตเฉพาะ ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (Service Quality of Expectation)

ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ได้รับในคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการทั่วไป ความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แน่นนอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

2. การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ (Service Quality of Perception)

ในที่นี้ หมายถึง ระดับภูมิปัญญา ความรู้ความเข้าใจ ต่อสิ่งที่คาดการณ์ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง เป็นการประเมินความเข้าใจในบริการด้าน การบริการทั่วไป ความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แน่นนอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ในที่นี้ หมายถึง ผลการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จากการใช้บริการ หากความคาดหวังจากการบริการต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จากการใช้บริการ จะหมายถึงความพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ความตรงต่อเวลา แน่นนอนเชื่อถือได้ (Certainty and Punctuality)

ในที่นี้ หมายถึง ความแน่นนอนเชื่อถือได้ของการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ซึ่งขึ้นอยู่กับเวลาที่ใช้ในการรอคอยเรือและการเสียเวลาระหว่างการเดินทางของเรือ

5. ความสะดวกสบาย (Convenient)

ในที่นี้ หมายถึง ความสะดวกสบายที่จะได้รับในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการในเรือ ความสะดวกสบาย ของผู้ใช้บริการบนท่าเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทางจนถึงท่าเรือที่ใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการรอคอยเรือโดยสาร รวมไปถึง การขึ้น – ลงเรือโดยสาร

6. ความรวดเร็ว (Speed)

ในที่นี้ หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทาง คือช่วงเวลาตั้งแต่เมื่อผู้ใช้บริการก้าวลงเรือจนกระทั่งผู้ใช้บริการขึ้นจากเรือ ถ้าใช้เวลาในการเดินทางมาก แสดงว่าบริการมีความรวดเร็ว น้อย ใช้เวลาในการเดินทางน้อย แสดงว่าบริการมีความรวดเร็วมาก

7. อัตราค่าบริการ (Rate of Service)

ในที่นี้ หมายถึง การจ่ายเงินค่าบริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร อัตราค่าบริการคิดจากตารางค่าโดยสารตามที่บริษัท กำหนด โดยคำนวณจากระยะทางที่ใช้บริการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารของเรือโดยสารคลองแสนแสบหากผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าคุณค่า แสดงว่าอัตราค่าบริการถูก หากผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าคุณค่าไม่คุ้มค่า แสดงว่าอัตราค่าบริการแพง

8. สถานที่ให้บริการ (Place)

ในที่นี้ หมายถึง สถานที่ให้บริการทั้งในเรือโดยสารและบนท่าเทียบเรือ มีความสะอาดทำเลที่ตั้งของท่าเทียบเรือในแต่ละท่า ได้แก่ ความทันสมัยของท่าเทียบเรือ ความสะดวกสบายในการรอคอยเรือโดยสาร สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับจุดต่อรถประจำทาง ใกล้สถานที่สำคัญ

9. บุคลากรผู้ให้บริการ (People)

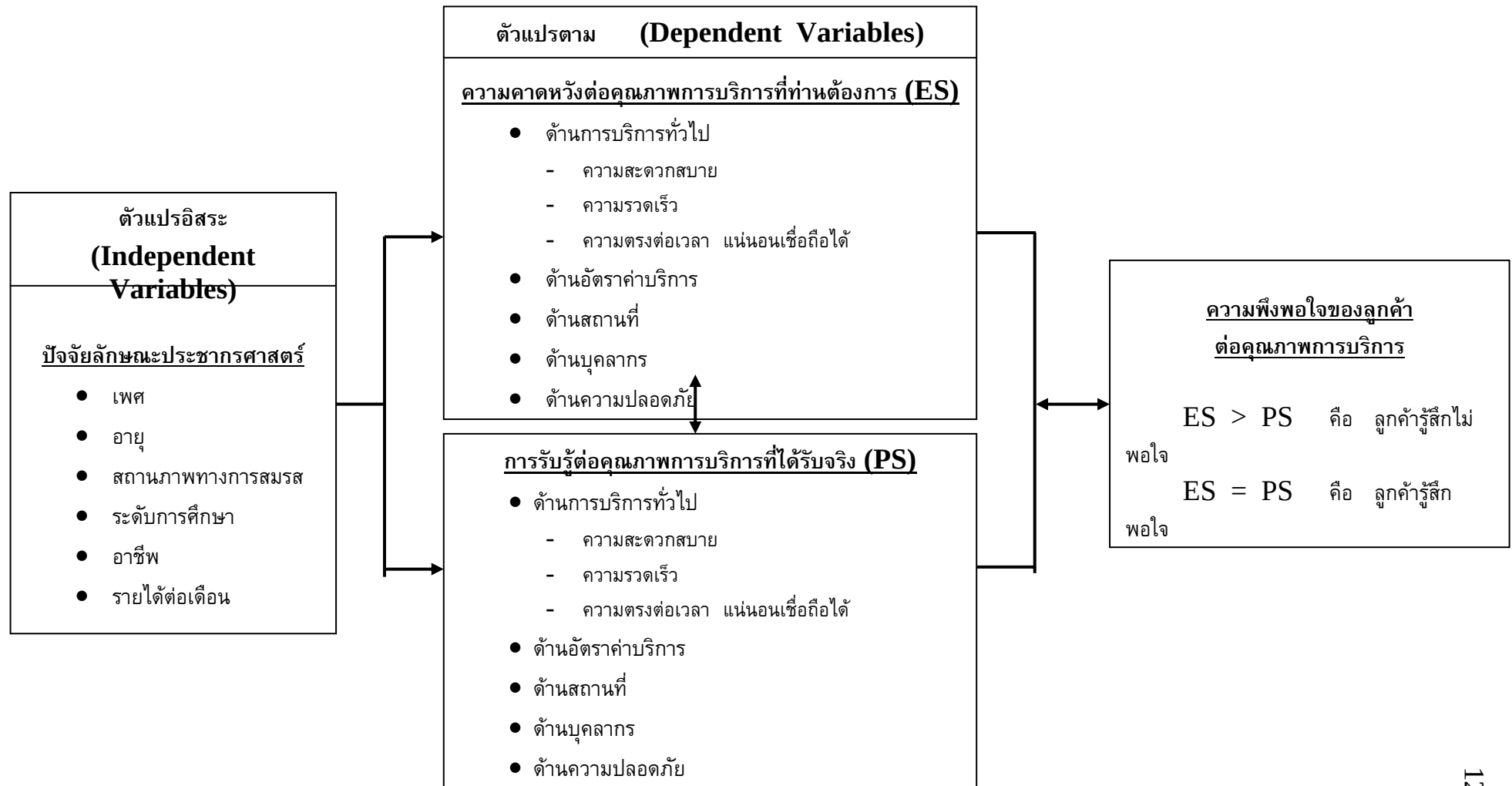
ในที่นี้ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการ ทั้งในเรือ และบนท่าเรือ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการในเรือโดยสาร และพนักงานที่ให้บริการบนท่า ความรู้สึกของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการปฏิบัติของพนักงานต่างๆ เช่น ความสุภาพ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความเต็มใจให้บริการแก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

10. ความปลอดภัย (Safety)

ในที่นี้ หมายถึง ความปลอดภัยจากการใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ซึ่งประกอบด้วย ความปลอดภัยขณะอยู่ในเรือและความปลอดภัยขณะอยู่บนท่าเรือ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

1. ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ต่างกัน

2. ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่ต่างกัน

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีผลต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ต่างกัน

4. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัยโดยอาศัยพื้นฐานจาก ทฤษฎีและแนวความคิดผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบงานวิจัยเกี่ยวกับความ คาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ อันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง
4. ทฤษฎีความคาดหวัง
5. ทฤษฎีการรับรู้
6. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ
7. ประวัติความเป็นมาการสัญจรทางน้ำ และลักษณะสัมปทานเรือโดยสารในคลองแสนแสบ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่สำคัญ คือ ความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของบริการ การจำแนกระดับของการบริการ บทบาทใหม่ของการบริการและความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อการ ทำธุรกิจ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการวัดคุณภาพบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละ ประเด็นดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีก ฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะ ให้ความรู้ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler . 2000:428)

การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า (Berry.1980:24-28)

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษาความ บันเทิง การเช่า การบริหารงานของรัฐบาล การเงิน การบริการด้านสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน และ การบำรุงรักษา เป็นต้น (Herizer and Render.1999:12)

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536) ได้ให้ความหมายของ “บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า”

คอตเลอร์ และอาร์มสตรองค์ (Kotler & Armstrong. 1996 : 660) กล่าวว่า iva การบริการเป็น กิจกรรม หรือผลประโยชน์ที่บุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนโอนกรรมสิทธิ์ ซึ่งกันและกัน

สแตนตัน เอ็ตเซล และวอล์คเกอร์ (Stanton, Etzel & Walker. 1976 : 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

เพอร์รีอตัน และเจอร์รอมค์ (Perreault & Jeromc. 1996 : 277) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งเมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการ หรือการบริโภค การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้ และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่าจะได้รับอะไรจากการบริการ ผลิตภัณฑ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่ไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพืชชำถึงบ้าน เป็นต้น

รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ (2542 : 747) ได้ให้ความหมายของศัพท์คำว่า Service หมายถึง บริการ ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่บริษัทเสนอกับตลาด ถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถแตะต้องได้

ลักษณะเฉพาะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นจริง ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรกันบ้าง กิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนี้การซื้อบริการเป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับ ประกอบกับการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไป ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน เนื่องจากการบริการที่มีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ เช่น ในการให้บริการของเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ก็จะมีพนักงานบริการไว้คอยทำหน้าที่นี้ นอกจากนี้อาจใช้วิธีพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายหรือจัดบริการลูกค้ากลุ่มใหญ่และฝึกฝนให้มีผู้ให้บริการที่มีความสามารถมากขึ้น

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการให้บริการเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วๆ ไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อไรก็ได้ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมเช่นนี้เป็นลักษณะของการสูญเปล่า แต่เป็นเรื่องที่ต้องกระทำเพราะไม่สามารถคาดเดาความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ การรักษาความสมดุลของลูกค้า จำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การบริการเสริมเรือด่วนที่จอดเฉพาะบางท่าเทียบเรือ การบริการขายตั๋วรายเดือนสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำในราคาถูกกว่าปกติ การลดอัตราค่าโดยสารสำหรับเด็กที่เดินทางมากับผู้ปกครองในวันอาทิตย์ เป็นต้น

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเจน เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เนื่องจากการซื้อบริการเป็นการแสดงความต้องการหรือใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในขณะเวลาที่ผู้ให้บริการจ่ายเงินค่าบริการที่ได้รับไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของสิ่งที่ได้รับได้ การเน้นประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับความสะดวกสบายหรือการเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า จะช่วยจูงใจให้เห็นความสำคัญของการซื้อบริการลักษณะต่างๆ ได้

สรุปได้ว่า ลักษณะของการขายการบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่าย โดยผู้ที่รับการบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีการบริการ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ศิลปะการให้บริการลูกค้า

กุญแจสำคัญ 8 ดอก ของศิลปะการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ คือ (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 14)

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยการฟัง การสอบถาม การสังเกต และจากสถิติข้อมูลที่เคยให้บริการไปแล้ว

2. รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี โดยใช้ภาษาคำพูดที่ดีสุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ภาษาท่าทาง ใบหน้า น้ำเสียง ท่าทาง
3. ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า
4. มีความรับผิดชอบ ต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน และยังเป็นการเพิ่มผลงานในการทำงาน
5. มีความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน เกิดทัศนคติ และขวัญกำลังใจที่ดี มีการแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า และเกิดการพัฒนatanเองอยู่เสมอ
6. มีความน่าเชื่อถือ จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติของผู้บริการที่ดีด้วย
7. มีความน่าไว้วางใจผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่น่าไว้วางใจ โดยให้ความสนใจลูกค้า รักษาเวลา คำพูด และความลับของลูกค้า มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ
8. มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์ดี อยู่เสมอ และเมื่อสุขภาพดีแล้วสุขภาพจิตย่อมจะดีตามมาด้วย

สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 15)

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ
5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง
6. รับผิดชอบในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ

1. ควรจัดสถานที่ให้สะอาด สะดวก เป็นระเบียบ รวมทั้งการจัดวางเอกสารให้เป็นที่เป็นทางก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อ หรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม
2. จัดเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ ทั้งในเรื่องสุขภาพ อารมณ์ เครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพ
3. เริ่มงานตรงเวลา หรืออาจเริ่มก่อนเวลาก็ได้ ถ้าลูกค้าสำคัญมารออยู่ และเลิกงานเมื่องานนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับ ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป
2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สน แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ หรือ ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิด ริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขั้นทั่วไป รวมถึงยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จาก สัญลักษณ์และตราสินค้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีการบริการมาประยุกต์ใช้เพื่อผลักดันธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ทั้งนี้เพราะที่แท้จริงแล้วการพัฒนาการบริการ โดยให้ความสำคัญกับลูกค้า คือ ผลกำไร ของธุรกิจ การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพ จะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ คือการมีความเจริญเติบโตและผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

เนื่องการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าทั่ว ๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ไม่มีตัวตน ผู้บริโภคจึงต้องเผชิญกับความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่สูงกว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากการคุณภาพของสินค้าโดยทั่วไป ได้มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการเอาไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST) ,หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ, ทฤษฎี 7's ของ Mckency, และ ทฤษฎีการบริหารคุณภาพบริการโดยรวม Total Quality service Management (TQM)

ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml,1988:2-22) ซึ่งพาราสุรามัน และคณะ ได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค ก็คือ การประเมินหรือ การลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasuraman, et al. 1988:12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการที่ต้องการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง (Parasuraman, et al. 1994:201-230)

การบริการที่มีคุณภาพ

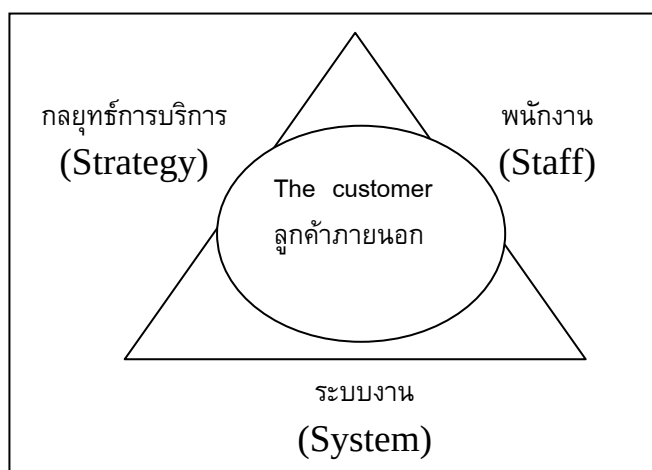
การบริการลูกค้า คือ การปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ ตามความต้องการพร้อมทั้งเกิดความพอใจ จุดสำคัญที่สุดของการให้บริการ คือการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจของเราเพราะลูกค้าจะพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการที่เราให้กับลูกค้า สิ่งหนึ่งของจิตสำนึกในงานบริการที่ดีและมีคุณภาพ ด้วยประสิทธิภาพของเราในฐานะผู้ให้บริการ คือ

1. ความรัก ความศรัทธาในตัวเอง และองค์กร
2. มุ่งหมายที่จะทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด
3. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบและมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ

4. เกิดความภักดีต่อการได้รับการบริการ
5. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
6. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle (ST))

คาร์ล อัลเบรท (Albrecht.1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภาพในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสม



ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองสามเหลี่ยมแห่งการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพฯ

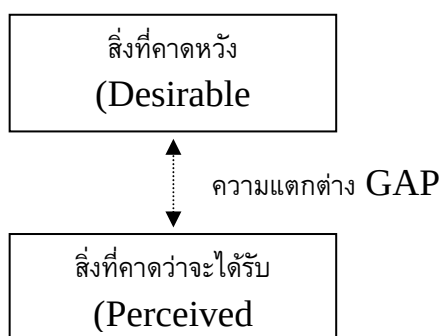
1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็น Customer driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง
2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด
3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ "Service conscious" คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

จากทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ สามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพตามที่ถูกคาดหวังจากบริการของเราและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตอบทบทวนหน้าที่ของตน

ทฤษฎีการประเมินคุณภาพในการบริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ถูกคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย

โจเซฟและบลานตัน (Joseph & Blanton. 2000:32) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ



ภาพประกอบ 4 แสดงแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ

ที่มา : สาโรช ไชยสมบัติ (2543). หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า. หน้า 15.

กรุงเทพฯ : บริษัทไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.

การประเมินคุณภาพการบริการ จะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภคโดยการรับรู้คุณภาพบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับการบริการนั้น ๆ กับบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค งานวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาผสานกับกระบวนการให้บริการทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่าง (GAP 5) ระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน

การวัดคุณภาพบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการ

ไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Berry, Zeithaml & Parasuraman, 1990:30)

ด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน ทำให้ความสำคัญของการพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า ไม่ได้หมายถึงความสำเร็จของธุรกิจเพียงอย่างเดียวแต่หมายถึงความอยู่รอดของธุรกิจด้วย องค์กรซึ่งดำเนินกลยุทธ์โดยรักษาลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้าใหม่ จะต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง การให้บริการที่เป็นเลิศ จะนำมาซึ่งการเติบโตและผลกำไรของธุรกิจการบริการโดยทั่วไป หมายถึงการดูแลลูกค้าหลังการขาย โดยการแก้ปัญหาหรือการให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคแก่ลูกค้าแนวคิดดังกล่าวใช้ไม่ได้อีกแล้ว องค์กรสมัยใหม่จะต้องสร้างการบริการที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า เป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ที่องค์กรจะต้องใช้ในการทำธุรกิจ บริษัทชั้นนำต่างก็ทำตลาดในเชิงรุก โดยการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่ของการบริการ โดยการสร้างระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและสามารถตอบสนองเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนเกิดความภักดี มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นและกำจัดงานที่ไม่เกิดคุณค่าแก่ลูกค้าทิ้งไป มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยสามารถให้การบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าได้ มีการสำรวจเพื่อทำนายความแตกต่างกันของลูกค้าเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ (Carrol, 1997 : 378-379)

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุรามัน ไชแรมอล. และแบร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985:44-46)

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

- 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร
- 1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูงทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

- 2.1 ขัดถลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน
- 2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะ
เป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรง
ที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการ
จริงที่ให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวัง
อย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ภายใน
และลูกค้าภายนอก

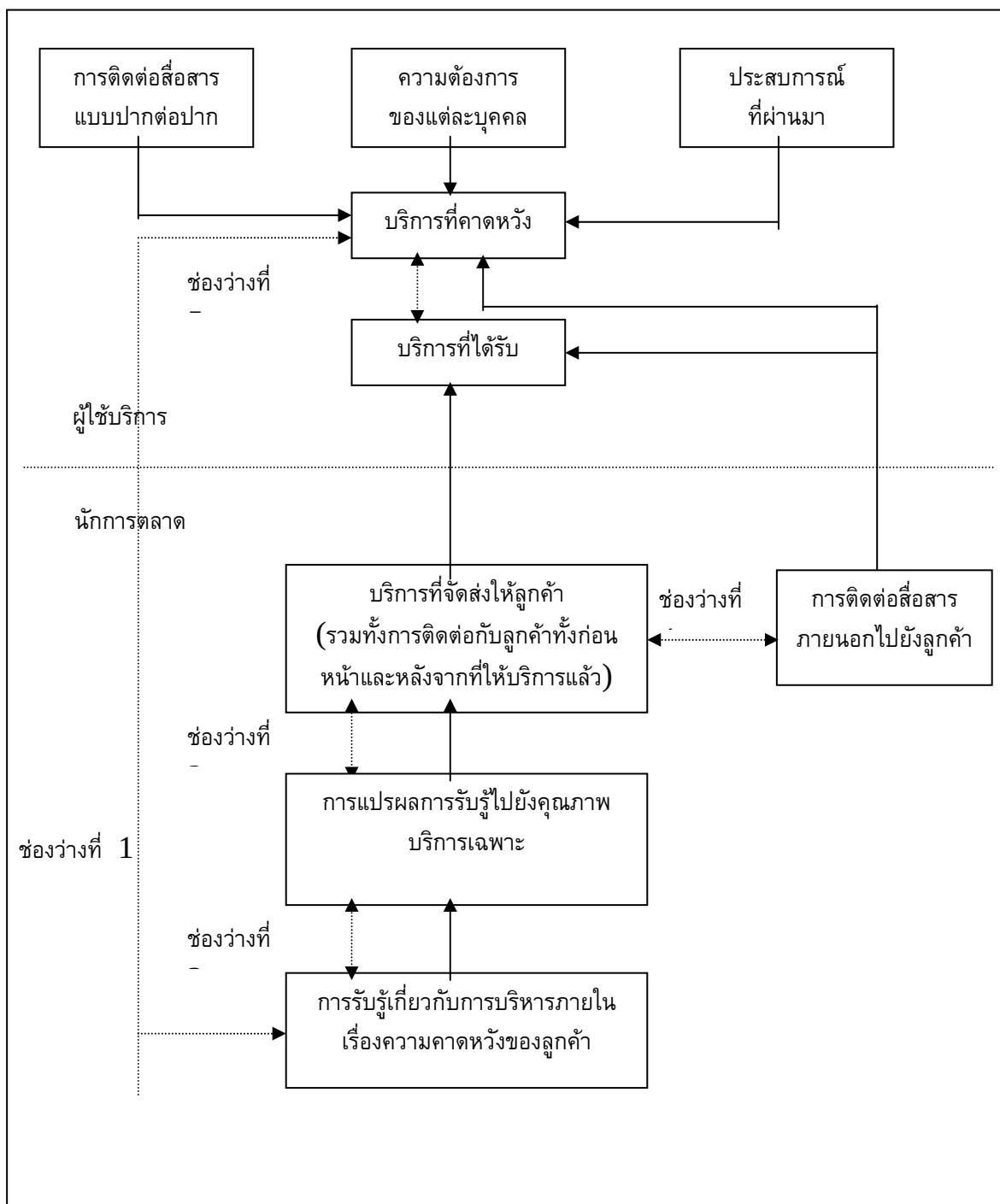
4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการจริงที่ให้แกลูกค้าและการติดต่อสื่อสาร
ไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ
ที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้
คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้
รับจริง

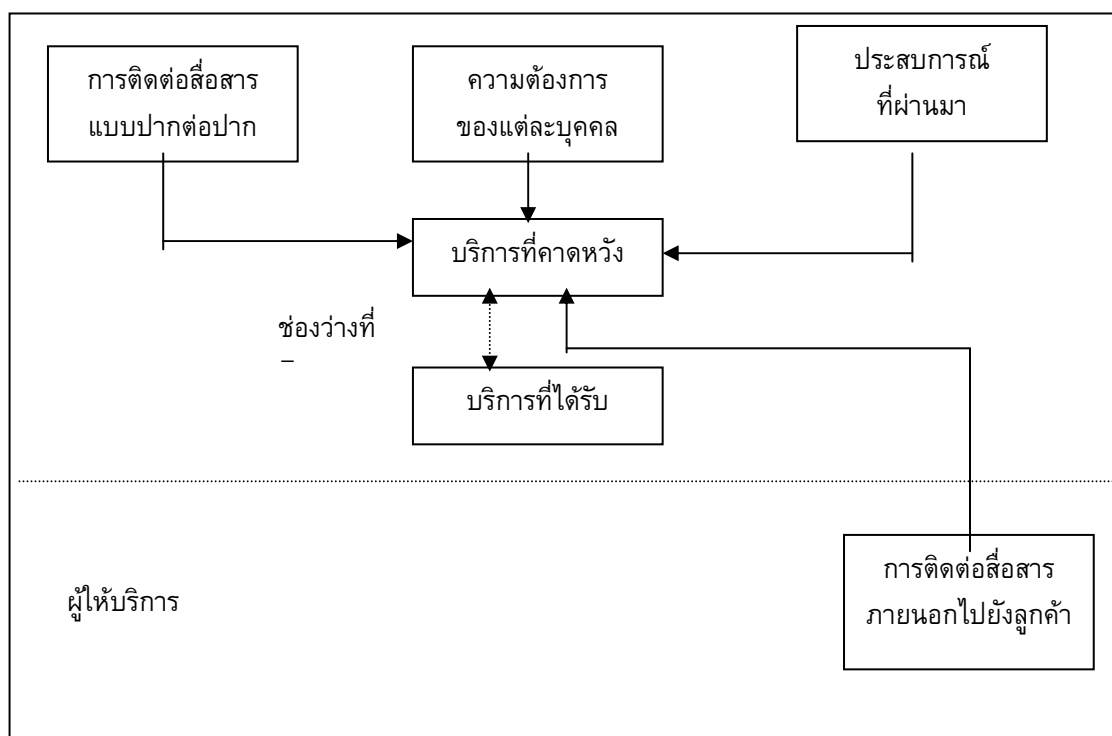
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการมาใช้
เพื่อลดช่องว่าง ทั้ง 4 ประการอันมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งแง่บวก
และแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้
จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-
perceived service gap: P-E) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5



ที่มา : Parasuman ,A., Zeithamal, Valarie A. & Leonard, Berry L. (1990) Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations. New York : A division of Macmillan . Inc

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL (GAP 5)

พาราสูมานัน ไชธธอมล. และ แบร์รี่ (Parasuman, Zeithaml & Berry. 1985 : 47 – 48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท ให้ความสำคัญและยึดถือเอาความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบ 6 : แสดงแบบจำลองช่องว่าง GAP 5

ที่มา : Parasuman ,A., Zeithamal, Valarie A. & Leonard, Berry L. (1990) Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations. New York : A division of Macmillan . Inc

การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman , Zeithaml & Berry. 1989 : 129) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้นบริการ (Parasuraman , Zeithaml & Berry. 1989 : 133)

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำนั้น จากการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ

ประการแรก คือ สิ่งที่ผู้บริโภคได้รับมากจากการบอกปากต่อปาก พบว่าการบอกปากต่อปากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้า

ประการที่สอง คือ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งจะถูกกำหนดจากอุปนิสัยและสถานการณ์

ประการที่สาม คือ ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค

ประการที่สี่ คือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการ การโฆษณาทางโทรทัศน์ ฯลฯ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคาดหวังต่อการบริการของผู้ใช้บริการ

SERVQUAL (GAP 5) เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ ในงานวิจัยนี้ได้นำหลัก SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามข้อที่ 1- 22 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบได้ข้อสรุปว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา นอกจากนี้ยังเป็นตัวกำหนดอัตราค่าบริการอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราสุรามัน ไชธธอมและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985:44) ได้ทำการ Focus interview เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of service quality) ประกอบด้วย 10 ประการคือ

1.ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2.การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3.ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะ เช่นความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อนเกินไป

5.อัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ และการให้บริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6.การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย

7.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร ความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8.ความมั่นคง (Security) หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยง และข้อสงสัยไม่มั่นใจต่าง ๆ

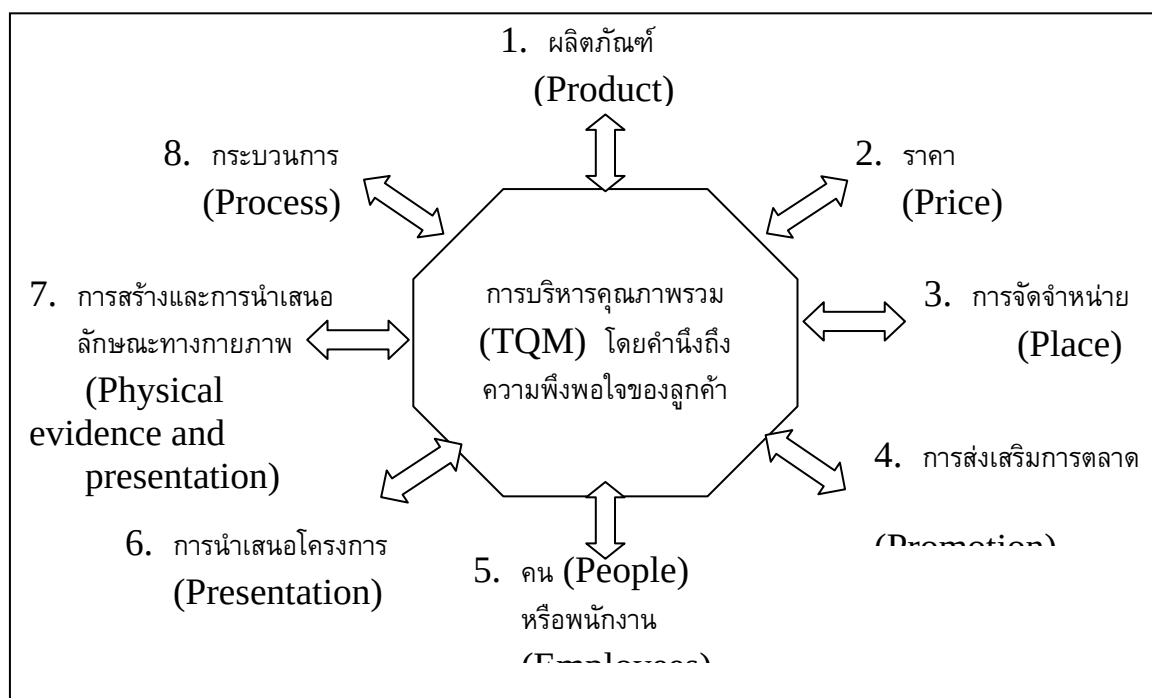
9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือ จะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้ เพื่อได้คุณภาพดีตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

การบริหารคุณภาพบริการโดยรวม (Total Quality service Management)

1. พนักงานจะต้องตระหนักถึงคุณค่าซึ่งเกิดจากความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
2. เข้าใจความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า
3. ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและมีการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
4. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อสร้างความภักดีของลูกค้าต่อการบริการ



ภาพประกอบ 7 แสดงหลักการบริหารคุณภาพรวมของการบริการ (Marketing Tools for Services.)

ที่มา : Timm, Pual R. (1997). Customer Service Career Success Customer Satisfactions hall. p 98.

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้นำหลักของการบริหารคุณภาพรวมของการบริการ คือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจ โดยมีได้คาดหวังสิ่งตอบแทนบุคลากรทุกระดับขององค์กรมีส่วนสำคัญในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

ส่วนประกอบทางการบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ : 172) คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ ช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้านั้นได้ สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

☆ กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors) หรือ (Pre – delivery factors) ได้แก่

- Company Image = ภาพพจน์กิตติศัพท์ ชื่อเสียงบริษัท
- Creditability of company = ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
- Cost of Service = ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- Creativity of Service = ความแปลกใหม่ของบริการ

☆ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service factors) หรือ During – delivery factors

- Conveniency = ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
- Correctness = ความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ
- Courtesy = กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ
- Complexity = ความยุ่งยากซับซ้อนในการรับบริการ
- Carefulness = ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันในขณะบริการ
- Carelessness = ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- Competence = ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ

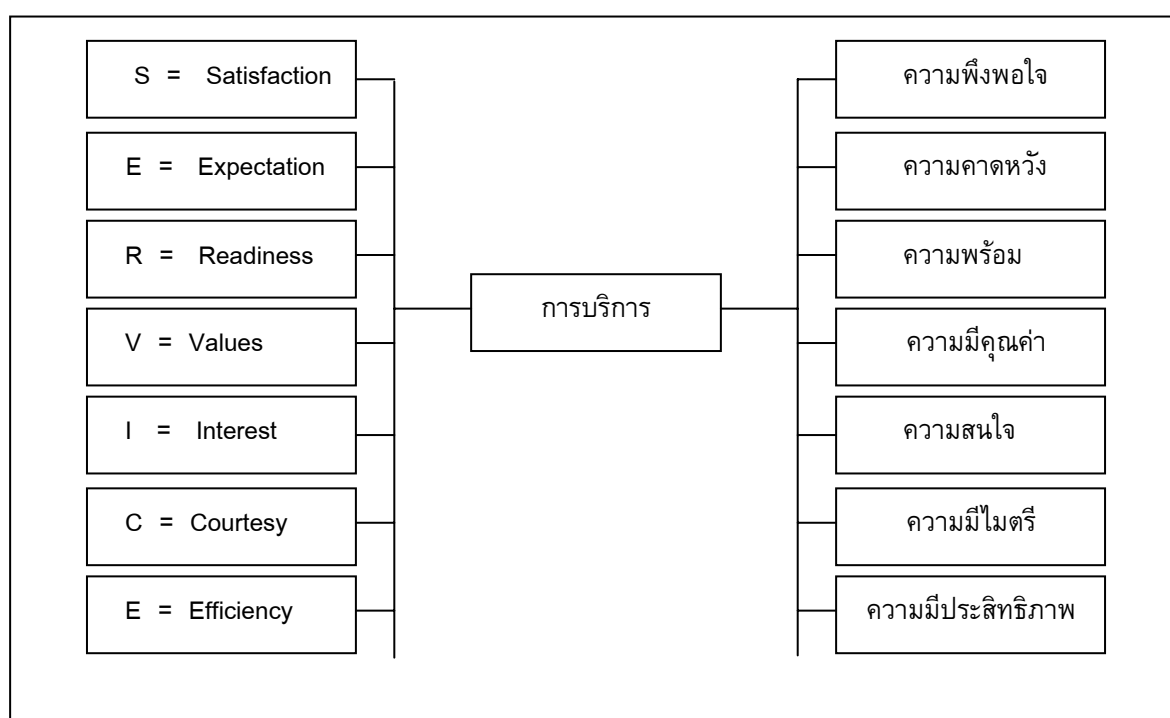
☆ กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post – service Factors) หรือ Post – delivery Factors คือ

- Conformance to Customer Expectation = ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- Completeness of Service = ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
- Consistency of Service Quality = ความคงเส้นคงวา ด้านการบริการ
- Complaint Handling = การปฏิบัติต่อการร้องเรียนของลูกค้า
- Cost Effectiveness = ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการ

ส่วนประกอบของการบริการ เป็นส่วนหนึ่งในการชี้วัดคุณภาพการให้บริการ (Service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ



ภาพประกอบ 8 แสดงหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1 – 7). กรุงเทพฯ

นวนลณี วตางสุ (2543 : 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการ หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ให้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการ เรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation)

(ธีระเดช ไชยสมบัติ. 2534: 28-30)

ความหมายของ อุปสงค์และอุปทานการขนส่ง

อุปทานของการบริการด้านขนส่ง หมายถึง Transportation Capacity คือรถไฟ รถยนต์ เรือ ฯลฯ ซึ่งมีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน การเกิดปัญหาการจราจรก็เพราะอุปสงค์มากกว่า อุปทาน และทำให้พื้นที่ผิวถนนไม่เพียงพอ การเพิ่มอุปทานจะทำให้ยากเมื่อสภาพการจราจรติดขัด

อุปสงค์และอุปทานการขนส่ง (Transportation demand and supply) (มานะ อินพิทักษ์. 2539 :29) ในข้อสมมติฐานของ Karl moskowitz ประชาชนแต่ละคนเลือกการขนส่งที่ให้ตนมีความพอใจของตนสูงสุด ทางเลือกอาจเป็นการผสมกันระหว่างวิธีการขนส่งที่ช่วยประหยัดเวลา

การพัฒนาการขนส่ง มุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามหลักของการขนส่งแล้ว การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ ต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว (Speed) การขนส่งที่มีความรวดเร็วที่จะสามารถทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสด และมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต การขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วในการเดินทางเป็นสำคัญ

2. ความประหยัด (Economy) อาจหมายถึง 2 ลักษณะ คือ เกิดความประหยัดในต้นทุน การขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบ

4. ความสะดวกสบาย (Convenient) ในด้านของผู้โดยสารนั้น จะต้องได้รับความสะดวกสบาย ในการเดินทาง เช่น อุปกรณ์ในการขนส่งอยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุมและใช้การได้ พร้อมทั้งใช้การได้ทันที

5. ความแน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) การขนส่งที่ดี และมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการกำหนดเวลาที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางไว้อย่างแน่นอนมีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดสำคัญ ๆ ต่างๆ ซึ่งจะต้องมีระบุไว้ และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของอุปสงค์และอุปทานการขนส่ง สามารถนำมาวิเคราะห์และประเมินค่าของเวลาได้ ช่วงเวลาในตอนเช้าและในตอนเย็น จะเป็นช่วงเวลาที่อุปสงค์ต่อการบริการในการขนส่งในแต่ละวันจะสูงสุด (Peak demand) เพื่อกำหนดอุปสงค์ในการจราจร เช่น ความถี่ในการใช้เส้นทาง และอุปสงค์ในการใช้เส้นทาง เพื่อการเดินทาง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการขนส่ง (มานวิภา. 2540 : 124 – 132)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการขนส่งของประเทศ เป็นธุรกิจบริการที่ต้องใช้เครื่องมือทั้งการตลาดภายใน (Internal marketing) ซึ่งบริษัทต้องอาศัยพนักงานเข้าช่วยทุกแผนกและต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาดเพื่อบริการลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ควบคุมคุณภาพ (The Control of Quality) มีขอบข่ายครอบคลุมไปถึงลักษณะเชิงคุณภาพด้านต่าง ๆ ของการขนส่งอย่างกว้างขวาง การควบคุมมีทั้งในลักษณะทั่วไป ตัวอย่างได้แก่ การจำกัดความเร็ว การกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ และการควบคุมในลักษณะจำเพาะเจาะจงซึ่งมักจะมุ่งไปที่การขนส่งสาธารณะ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานในการต่อรถโดยสาร และการกำหนดมาตรฐานในการประกอบการขนส่งสำหรับผู้ควบคุมยานพาหนะขนส่ง เช่น พนักงานขับรถ นักบิน กัปตันเรือ ฯลฯ และสำหรับผู้จัดการที่รับผิดชอบการทำธุรกิจด้านการขนส่ง

2. ควบคุมปริมาณ (The Control of Quantity) เพื่อป้องกันการสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากร เช่น การใช้รถอย่างไม่มีประสิทธิภาพเกิดความสามารถเหลือใช้ (excess capacity) เกิดการแข่งขันที่สูญเปล่า เป็นต้น การควบคุมปริมาณจะอาศัยอำนาจทางกฎหมาย เช่น ระบบการออกใบอนุญาต (licensing) การจดทะเบียนยานพาหนะ เป็นต้น การควบคุมนี้ได้ครอบคลุมในเรื่องเส้นทาง ตารางเวลา สถานที่หยุดและค่าโดยสาร

3. ควบคุมการจัดองค์การ (The Control of Organization) รัฐบาลจะกำหนดนโยบายในการควบคุมโครงสร้างและการจัดองค์การของอุตสาหกรรมขนส่ง เพื่อให้มีการรวบรวมจำนวนผู้ประกอบการพื้นที่การให้บริการ เกิดการร่วมมือในการดำเนินงานและเป็นการดำเนินการขนาดใหญ่ ซึ่งในสถานการณ์ปกติจะไม่สามารถทำให้มารวมกันได้ นอกจากนี้ จะได้รับประโยชน์จากการผลิต

4. ควบคุมการจัดสรรทรัพยากร (The Control of Resource Allocation) สิ่งที่มีผลโดยตรงต่อการจัดสรรทรัพยากร คือ การตั้งราคาและการลงทุนรัฐบาลมีนโยบายจัดสรรเงินลงทุนในการขนส่งประเภทใดชนิดไหน มากน้อยเพียงใด หรือในองค์ประกอบของการขนส่งชนิดไหน มากน้อยเพียงไร ปกติการตัดสินใจนั้น จะเน้นเพื่อการเมืองมากกว่าเศรษฐกิจ และมีหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน การตั้งราคาโดยทั่วไปจะไม่ต่ำกว่าต้นทุนส่วนเพิ่มของสังคม (Marginal Social Cost) เพื่อทดแทนบางส่วนของต้นทุนเฉลี่ยของสังคมจะมีอิทธิพลต่อการจัดสรรทรัพยากรหรือการเก็บภาษีของรัฐบาลจะมีอิทธิพลต่อการจัดสรรทรัพยากรในการขนส่ง และยังมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ประเภทของการขนส่ง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้นำหลักการบริหารการขนส่งของประเทศ เป็นการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ และการควบคุมในลักษณะจำเพาะเจาะจงซึ่งมักจะมุ่งไปที่การขนส่งสาธารณะ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานในการใช้บริการเรือโดยสาร และการกำหนดมาตรฐานในการประกอบการขนส่งสำหรับผู้ควบคุมยานพาหนะขนส่ง ครอบคลุมในเรื่องเส้นทาง ตารางเวลา สถานที่หยุด และ ค่าโดยสาร นอกจากนี้ จะได้รับประโยชน์จากการผลิตการจัดสรรทรัพยากรที่ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ความคาดหวัง (Expectation)

ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขา คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ (Parasuraman, et al. 1988:16) ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe, Lewis"1996: 123-125)

ทฤษฎีความคาดหวัง จะอธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัย 3 ประเภท ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ นาวิการ.2536:376-379) ได้แก่

1. ความคาดหวังความพยายามผลปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy: $E \rightarrow P$)

เป็นการประเมินความน่าจะเป็น ที่ความพยายามของเราที่จะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินนี้จะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น การที่เราได้รับมอบหมายโครงการพิเศษของบริษัท ซึ่งโครงการนี้จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบและการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ถ้าเรารู้สึกว่าไม่ค่อยมีความรู้เรื่องการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ เราอาจจะประเมินความน่าจะเป็นขอความสำเร็จไว้ต่ำ ด้วยเหตุนี้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ ของการมอบหมายงานจะค่อนข้างต่ำ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรารู้สึกว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับการมอบหมายงานนี้ เราอาจจะประเมินความน่าจะเป็นขอความสำเร็จไว้สูงด้วยเหตุนี้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ ของการมอบหมายงานจะค่อนข้างสูง

2. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน - ผลลัพธ์ (Performance-Outcome Expectancy : $P \rightarrow O$)

เป็นการประเมินความน่าจะเป็นการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของเรานำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง เช่น โบนัสหรือการเลื่อนตำแหน่ง จากกรณีดังกล่าว เราอาจประเมินความ คาดหวัง $P \rightarrow O$ ไว้สูงปานกลาง หรือศูนย์ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับผู้บังคับบัญชาที่ได้มอบหมายโครงการพิเศษนี้ให้เรา ซึ่งเขาอาจมีหรือไม่มีประวัติของการยกย่องและการให้โบนัสแก่บุคคลที่รับโครงการพิเศษนี้ก็ได้

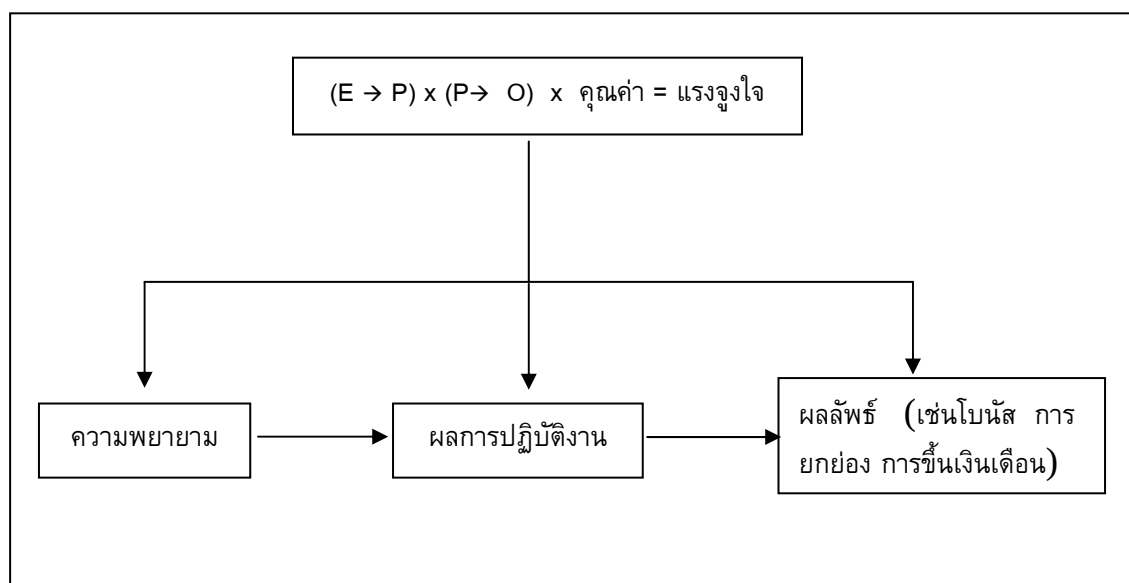
3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes)

เป็นการประมาณคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อเรา คุณค่าของรางวัลจะสูง ทั้งนี้เราอาจจะต้องสูญเสียเวลาพักผ่อน หรือการรบกวนครอบครัวของเรา (เป็นการพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบได้ด้วย) ที่อาจทำให้ลดล้างคุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้รางวัล จะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อเราให้คุณค่าที่สูงเท่านั้น

ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายแห่ง เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง เรียกว่า “รางวัลภายนอก” (Extrinsic Rewards) ส่วนรางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวเองที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโต เรียกว่า “รางวัลภายใน” (Intrinsic Rewards)

การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความคาดหวังยืนยันว่า เราจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความคาดหวัง $E \rightarrow P$, $P \rightarrow O$ และคุณค่าของรางวัล บุคคลจะใช้ดุลพินิจกับ องค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐาน ของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความคาดหวังคือ



ภาพประกอบ 9 แสดงองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2542) .การบริหาร. หน้า 378 . กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

การประยุกต์ให้ทฤษฎีความคาดหวังนี้ จะชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารต้องค้นหาว่า ผลลัพธ์อะไรที่มีคุณค่า สูงสุดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และพยายามทำให้การได้มาของผลลัพธ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารจะต้องติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผลการปฏิบัติงาน และรางวัลมีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยผู้บริหารจะต้องทำให้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูงขึ้นกับผลการปฏิบัติงาน และมั่นใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจว่าผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการจะได้มาจากการที่พวกเขาปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

ลักษณะของความคาดหวังของลูกค้านต่อการบริการ

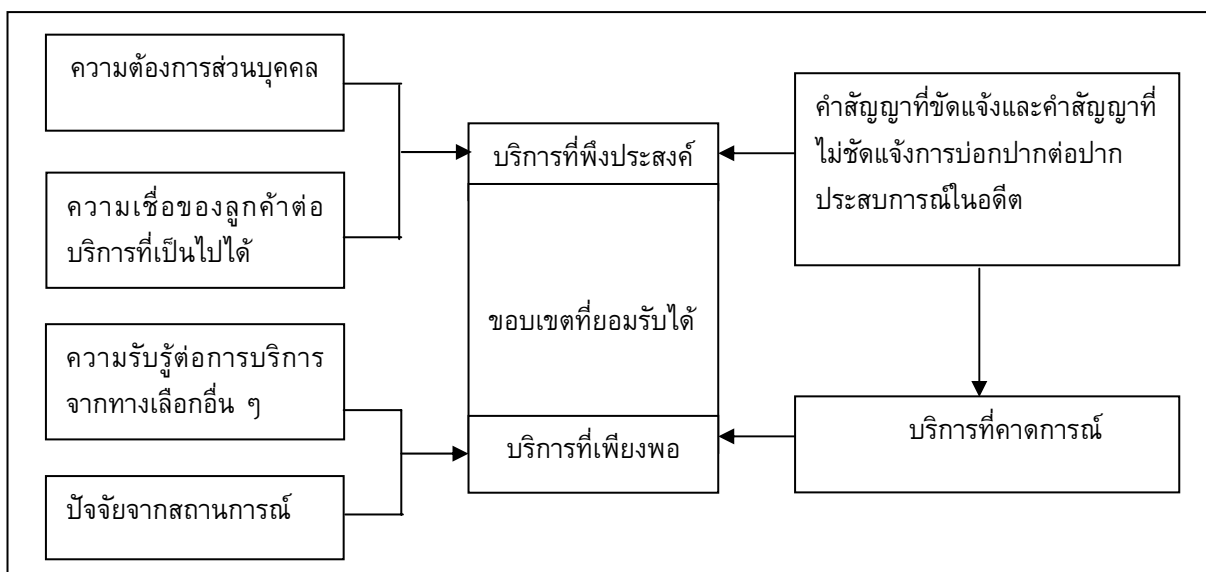
1. ความคาดหวังของลูกค้านต่อสินค้าและบริการ จะมีความผันแปรในสถานะการที่แตกต่างกัน นอกจากนั้น ความคาดหวังของลูกค้านต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้านจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้านจะคาดหวังว่าจะต้อง มีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้านจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจ ยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่า เวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ จะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectations) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectations)

ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการที่เพียงพอ (Adequate service), บริการที่คาดการณ์ (Predicted service), และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ



ภาพประกอบ 10 แสดงระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา : Lovelck, chistopher H., Vandermerwe, Sanda., Lewis, Barbara.[1996]. Service Marketing. Prentice Hall Inc.

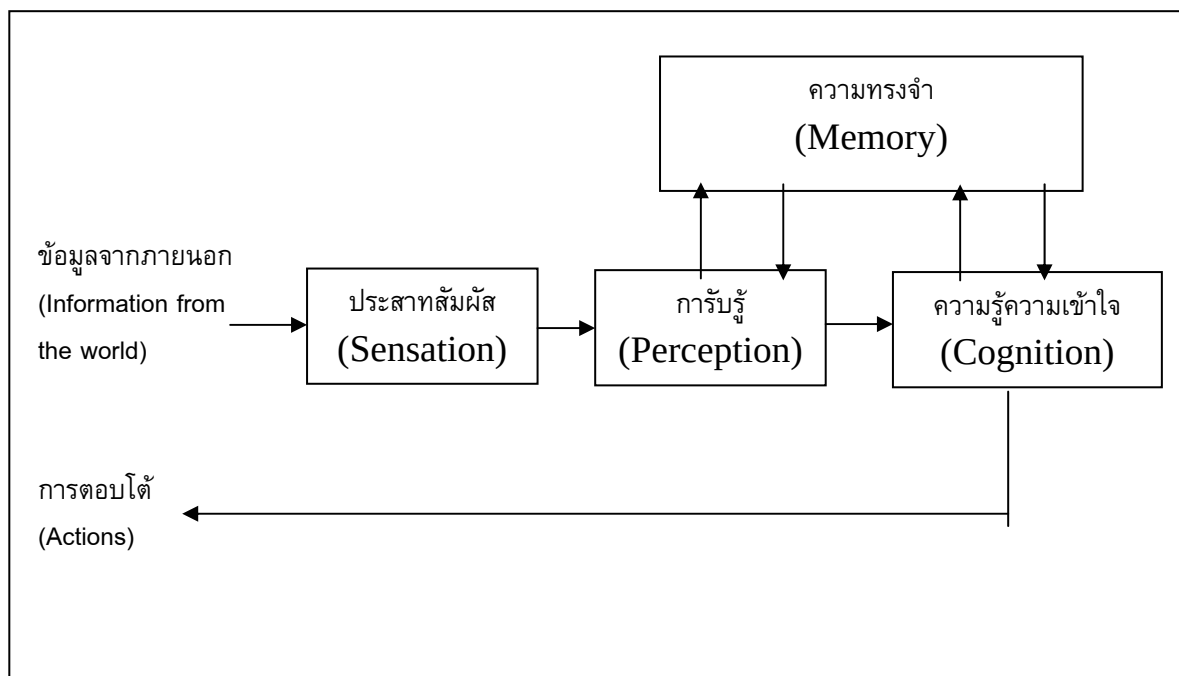
บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ เป็นบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตนแต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีก ระดับหนึ่งคือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจาก ความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกที่ไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถบริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าจะต่ำลง

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูงหากระดับของการคาดการณ์ลดลงระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะลดลงไปด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาที ในวันหยุดไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการบริการต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดไว้ว่าจะต้องมีคนมารถแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดาจะมีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

ระดับความคาดหวังจากการบริการที่พึงประสงค์ เกิดจากระดับการบริการที่พอเพียงจะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับการบริการที่เพียงพอจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประหลาดใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่อวัยวะรับความรู้สึกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Donal H.McBurner/virginia B.Collings 1984:366)



ภาพประกอบ 11 แสดงแบบจำลองการรับรู้

ที่มา : Donal H.McBurner/virginia B.Collings. 1984:366)

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้นจึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุด

ข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกจำนวนน้อยมากที่มีอิทธิพลต่อเรา เนื่องจากเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ เช่น เราจะเพิกเฉยต่อเสียงลมจากเครื่องปรับอากาศที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อมีเสียงที่ตั้งติดปิดติงขึ้นจากเครื่องปรับอากาศเราก็จะให้ความสนใจทันที เสียงดังจากเครื่องปรับอากาศได้กลายเป็นสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น พบว่าเมื่อเกิดความสนใจสิ่งเร้าจากภายนอกที่มากระตุ้นแล้ว ก็เกิดกระบวนการทางด้านจิตวิทยาระหว่างสมองและประสาทสัมผัสที่รับข้อมูลจากสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น ข้อมูลซึ่งประสาทสัมผัสรับจากสิ่งเร้าด้านอื่น ๆ ก็จะถูกสกัดกั้นไม่ให้มีการส่งผ่านข้อมูลไปยังสมอง ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่เกิดความสับสนจากข้อมูลจำนวนมากซึ่งส่งผ่านมาจากประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Statt.1997:47)

การรับรู้และการเล็งเห็นปัญหาของผู้บริโภค (Problem Recognition Process)

กระบวนการในการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย

1. Problem recognition คือ การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการ และสภาพปัจจุบัน ซึ่งมากพอที่จะกระตุ้นเร้า ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ
2. Search for information คือ การค้นหาข้อมูลของตัวสินค้าหรือบริการ เพื่อตัดสินใจได้ว่าสินค้าหรือบริการนั้นจะสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด ข้อมูลที่ผู้บริโภคต้องเก็บรวบรวม เช่น ข้อมูลราคา คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ การบริการหลังการขาย เป็นต้น
3. Alternative evaluation คือ การที่ผู้บริโภคจะทำการประเมินอย่างละเอียด ในปัจจัยต่าง ๆ เช่น ราคา คุณสมบัติ ความดีในการใช้ ความรวดเร็ว และผลิตภัณฑ์อื่นที่สามารถทดแทนกันได้
4. Purchase decision คือ ขั้นตอนที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ หลังจากที่ได้ประเมินและชั่งน้ำหนักแต่ละปัจจัยแล้ว ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ให้ประโยชน์สูงสุด
5. Post – purchase evaluation คือ การประเมินความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ หลังจากผู้บริโภคซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว และทำการตัดสินใจว่าจะยังคงใช้ผลิตภัณฑ์นั้นต่อไปหรือไม่จะเห็นได้ว่าการรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่มีการเลือกเกิดขึ้น โดยเราจะเลือกรับรู้สิ่งที่มีความสำคัญหรือน่าสนใจที่สุดได้เพียงอย่างเดียวในช่วงเวลาหนึ่งๆ โดยนักจิตวิทยาได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับรู้หรือปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.ปัจจัยภายนอก (External Factors) คือ การกระตุ้นเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้แก่

- 1.1 ความแตกต่าง (Contrast) เช่น ความแตกต่างของความดังกับความเงียบ
- 1.2 ความเคลื่อนไหว (Movement) สิ่งที่มีความเคลื่อนไหวจะดึงดูดความสนใจ
- 1.3 การทำซ้ำ (Repetition) การกระตุ้นประสาทสัมผัสซ้ำๆเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้

เกิดความสนใจ

1.4 ความเข้มข้น (Intensity) ความเข้มข้นมักถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจ เช่น การใช้สีที่มีความสดใส หรือเสียงดัง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจ

2.ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ปัจจัยภายในทำให้แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นแตกต่างกันแม้ว่าจะได้รับการกระตุ้นเหมือนกันก็ตาม เช่น เมื่อเปิดดูนิตยสารผู้หญิงก็จะดูเนื้อหาส่วนที่เกี่ยวกับเสื้อผ้า แต่ผู้ชายจะดูเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวกับรถยนต์ เป็นต้น เพศที่แตกต่างกันนำไปสู่ความสนใจและแรงตลใจที่แตกต่างกันสถานะการณ์ต่างๆที่พวกเขาเข้าไปร่วม ภาวะอารมณ์และการตอบสนองทางร่างกายของพวกเขาก็มีการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างเหล่านี้ก็อาจจะนำไปสู่การตอบสนองที่ต่างกัน

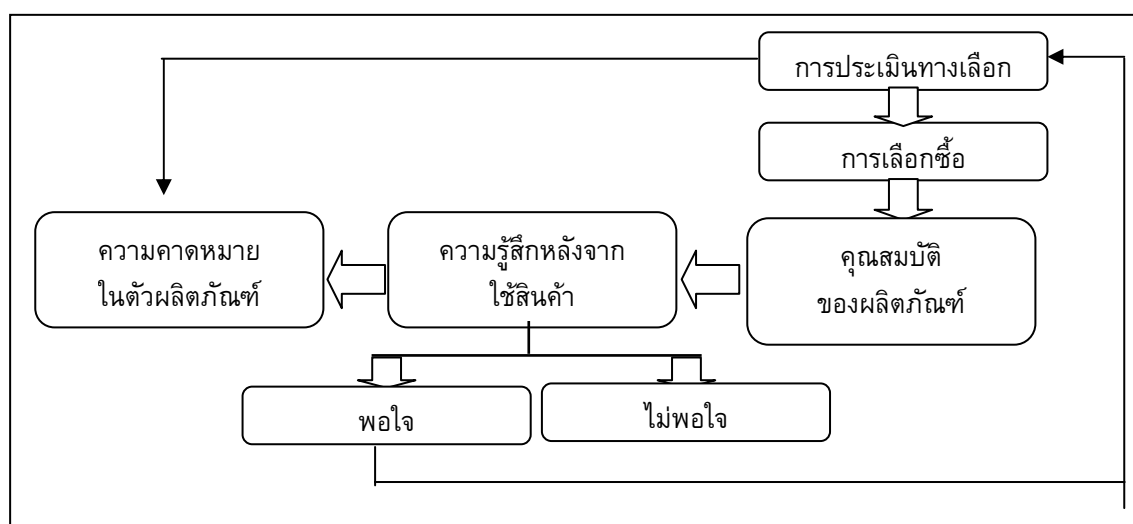
ปัจจัยภายในที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อความรับรู้ของบุคคล ก็คือความคาดหวังที่จะมองเห็นหรือได้ยินในสถานะการณ์นั้น ๆ (Statt.1997:49)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (The Customer's Satisfaction)

เพอร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมายว่า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะอยู่ในขั้นสุดท้ายคือ ขั้นตอนของการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพอเพียง ความพอเพียง (Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้า

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหาร นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไชยสมบัติ. 2534 :15)



ภาพประกอบ 12 แสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : สาโรช ไชยสมบัติ. (2534). หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า. หน้า 17 กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.

จากรูป สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังในสินค้าหรือบริการก่อนซื้อโดยความคาดหวังเหล่านี้อาจมาจากคำโฆษณาของผู้ผลิต คุณสมบัติหรือประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หลังจากที่ถูกค่าได้ทำการซื้อหรือบริโภคแล้ว ลูกค้าอาจเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ทั้งนี้เป็นผลมาจากความคาดหวังในตอนแรกเปรียบเทียบกับหลังจากที่ได้บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกคะแนนให้หน่วยบริการนั้น ๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจก็จะหักลบหรือตัดคะแนนหน่วยบริการนั้น ๆ ดังนั้นในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

ฟิทซ์เกอร์อัลด์ และ ดูรานท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมี พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็ จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลต (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหาร (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริหารนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการบริการรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากการศึกษาพบว่า หัวใจของการบริการนั้น ก็คือ การให้ความสะดวกสบาย การเข้าใจ ทำตนให้เป็นประโยชน์โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจโดยมีหวังสิ่งตอบแทน ผลของความพึงพอใจจะทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อสูงขึ้นและเกิดความภักดีในที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้ (ไทยประกันชีวิต. 2539 : 9-10)
 - 1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้าบริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรโดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือ ประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
 - 1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเองและมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ความเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะเหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชวนมอง น่านิยมนับถือ น่าเชื่อถือ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ
 - 1.3 ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่วสุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกาย

อ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ขอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือ เมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกตมีปฏิภาณดีและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้การพบปะหรือประจัญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอ่อนนุ่มสว้ย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี

2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการที่ได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

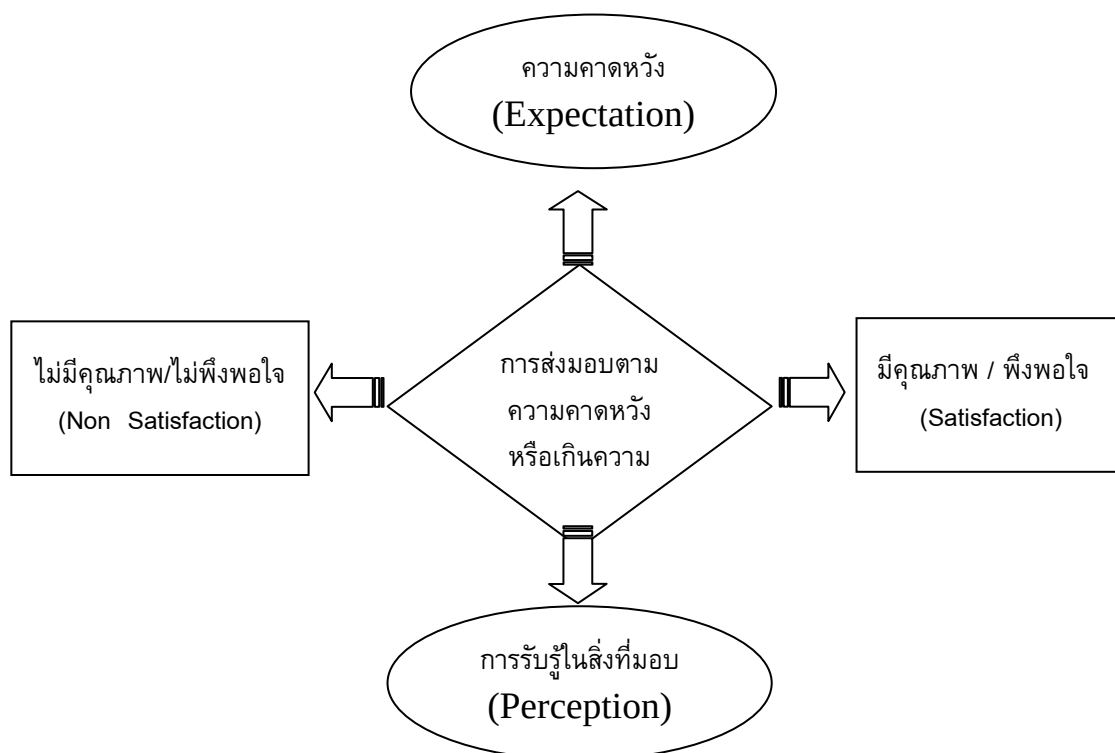
4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การให้บริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา

5.3 การดำเนินการให้ด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือ ผลประโยชน์ที่ได้รับ



ภาพประกอบ 13 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า (Definition of Satisfaction)

ที่มา : Lovelock, Christopher H., Vandernerwe, Sanda., Lewis, Barbara (1999). *Service Marketing* Prentice. Hall Inc. p. 255.

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีมาวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการ โดยกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ (Satisfaction) หลังการรับมอบบริการนั้นแล้วอย่างไร จากเริ่มต้นตรงนี้จะนำไปสู่การเขียนนโยบายด้านบริการ (Service Policy) และทำให้สามารถกำหนดเป้าหมาย (Target) ของธุรกิจเป็นไปอย่างสอดคล้อง

ประวัติความเป็นมาการสัญจรทางน้ำ และลักษณะสัมปทานเรือโดยสาร

คลองแสนแสบ

เมื่อครั้งอดีตสมัย 100 กว่าปีมาแล้ว เป็นคลองที่ห่างไกลจากพระนครมาก แต่ปัจจุบันเกือบจะพูดได้ว่าเป็นคลองที่อยู่ใจกลางกรุงเทพฯ สองฝั่งคลองแสนแสบมีสถานที่สำคัญตั้งอยู่ 2 แห่ง คือ วังสระปทุม และวัดมักกะสัน คลองแสนแสบ เป็นคลองที่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดให้ขุดขึ้น เพื่อเชื่อมแม่น้ำเจ้าพระยากับแม่น้ำบางปะกงที่ตำบลบางขนาก เมื่อ พ.ศ. 2380 ใช้เป็นเส้นทางลัดในการเดินทางไปยังเมืองปราจีน และเมืองฉะเชิงเทรา มีพระราชประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งอาวุธยุทโธปกรณ์ กำลังรบ และเสบียงอาหารไปยังประเทศญวนในราชการสงครามไทย-ญวน ซึ่งใช้เวลารบถึง 14 ปี เรียกว่า "สงครามอันนัมสยามยุทธ" ชื่อของคลองน่าจะพิจารณาจากสภาพภูมิประเทศที่คลองนี้ขุดผ่าน ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มอุดมด้วยทุ่งหญ้า มีน้ำขังเจิ่งนองตลอดปี จึงเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงที่ใหญ่ที่สุด อันได้แก่ ทุ่งบางกะปิ ทุ่งคลองตัน ทุ่งมีนบุรี ทุ่งหนองจอก คลองแสนแสบ เป็นคลองที่ขุดต่อจากคลองมหานาคไปทางใต้ผ่านคลองบางกะปิ หัวหมากบางขนาก ไปออกแม่น้ำบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แบ่งชื่อเรียกเป็นสองช่วง

คือ คลองแสนแสบได้ เริ่มจากคลองมหานาคตรงวัดบรมนิวาสไปถึงหัวหมาก คลองต้น คลองแสนแสบเหนือ เริ่มจากหัวหมากผ่านคลองสามเสนช่วงปลาย (คลองต้น) ผ่านบางขุนากไปออกแม่น้ำบางปะกง รวมระยะทางทั้งหมด 55 ไมล์ (คลองและเส้นทางเดินเรือในอดีต. 2535) ในปัจจุบันคลองแสนแสบได้ถูกปล่อยปลະละเลย มีประชาชนตั้งบ้านเรือนตลอดสองฝั่งคลองมีการทิ้งขยะและระบายน้ำเสียลงสู่ลำคลอง ทำให้น้ำในคลองเน่าเสียส่งกลิ่นเหม็นเกือบตลอดสาย สภาพของคลองแสนแสบจากบริเวณตลาดโบ๊เบ๊ จนถึงบางกะปิ สภาพน้ำเน่าเสียมาก เส้นทางคลองไหลผ่านที่อยู่อาศัยชุมชนแออัด แหล่งพาณิชยกรรม มีเขื่อนกั้นน้ำเป็นบางช่วง หลังจากช่วงบางกะปิจนถึงมีนบุรี สภาพน้ำในคลองดีขึ้นมีการใช้น้ำเพื่อการเกษตรกรรมและการคมนาคม (สำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร. 2545)

ความเป็นมาของการสัญจรทางน้ำ

เนื่องจากลักษณะทางกายภาพของกรุงเทพมหานคร เป็นที่ลุ่มมีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลัก การคมนาคมขนส่งทางน้ำมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อระหว่างชุมชน ต่อมาการพัฒนาประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบไฟฟ้า ทำให้การคมนาคมทางบกมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น การคมนาคมขนส่งทางน้ำจึงลดบทบาทลงไป แม้ว่าคนกรุงเทพมหานครจะสามารถใช้บริการขนส่งทางบกได้หลายประเภท แต่ด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัดทำให้ประชาชนนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งทางน้ำ เช่น เรือด่วน เรือหางยาวส่วนใหญ่เป็นการเดินทาง เพื่อประสานกับระบบขนส่งทางบก เช่น รถประจำทาง รถรับจ้าง การเดินทางด้วยระบบขนส่งทางน้ำช่วยประหยัดเวลาและหลีกเลี่ยงเส้นทางที่มีการจราจรติดขัด

คลองที่มีบทบาทในการสัญจร

ฝั่งพระนคร - คลองแสนแสบ คลองพระโขนง คลองลาดพร้าว คลองผดุงกรุงเกษม มีทิศทางไหลผ่านแหล่งงานมีความสำคัญลำดับแรกส่วนฝั่งธนบุรีมีคลองบางกอกใหญ่คลองบางกอกน้อยเป็นคลองหลักช่วยในการระบายน้ำ ส่วนส่วนคลองภาษีเจริญมีความสำคัญในลำดับรองใช้ในการคมนาคมขนส่งเนื่องจาก การเปิดเส้นทางเดินเรือยังไม่มีกฎหมายรองรับ จึงประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดตั้ง เป็นคณะกรรมการพิจารณาทดลองเดินเรือเพื่อแก้ปัญหาจราจร โดยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมเจ้าท่า กรมชลประทาน กรมธนารักษ์ได้เลือกเส้นทางคลอง 6 เส้นทางโดยพิจารณาจากขนาดของคลองซึ่ง อยู่ใกล้ชุมชน ถนน และมีการจราจรที่ติดขัด คือ

1. คลองแสนแสบ 2 เส้นทาง เริ่มจากสะพานผ่านฟ้าถึงวัดศรีบุญเรือง และวัดศรีบุญเรืองถึงมีนบุรี
2. คลองพระโขนง เริ่มจากตลาดเอี่ยมสมบัติถึงถนนสุขุมวิท บริเวณสะพานพระโขนง
3. คลองผดุงกรุงเกษม เริ่มจากหัวลำโพงถึงท่าบางลำภู
4. คลองลาดพร้าว 2 เส้นทางเริ่มจากพระโขนงบริเวณตลาดยิ่งเจริญ ถึงสะพานพระโขนง และสะพานพระโขนง ถึงถนนสายไหม
5. คลองภาษีเจริญเริ่มจากสะพานพุทธยอดฟ้าท่าเกษตร ถึงวัดหนองแขมปัจจุบันหยุดการเดินเรือ
6. คลองเปรมประชากรเริ่มจากสถานีตำรวจดอนเมืองถึงตลาดบางซื่อ

ลักษณะทั่วไปของเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

ปัจจุบันการเดินทางเรือในลำคลองเพื่อรับส่งผู้โดยสารใช้เรือตัวที่มีกำลังตั้งแต่ 80 –250 แรงม้า ความจุผู้โดยสาร 80-150 คน เรือตัวนี้มีห้องเครื่องส่งกำลังแรงขับเคลื่อนและใช้เพลาทำหน้าที่ขับเคลื่อน โดยใช้หางเสือบังคับทิศทางของเรือ เหมาะสำหรับน้ำตื้นและทางแคบตลอดความยาวเรือเป็นทางเข้าออก สามารถให้บริการรับส่งผู้โดยสารได้ทั้งสองฝั่งคลอง สามารถป้องกันลมหรือฝนได้ เครื่องยนต์มีความเร็วสูง ประหยัดน้ำมัน แต่ทำให้เครื่องยนต์เสียงดังมากกว่า 100 เดซิเบล จากที่กล่าวข้างจะเห็นได้ว่าการจราจรทางน้ำ ยังมีความสำคัญอยู่มากในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแม่น้ำ ลำคลองในกรุงเทพมหานครมีความเหมาะสมในการเดินทางทางน้ำนอกจากนี้ศูนย์กลางชุมชนหลายแห่งอยู่ใกล้แม่น้ำ เช่น แหล่งงาน บริเวณสีลม สุรวงศ์ ราชประสงค์ รวมถึงร้านค้าต่างๆ เช่น บริเวณประตูน้ำ เพชรบุรี วงเวียนใหญ่ นอกจากนี้แหล่งราชการ และที่พักอาศัยของประชาชนมักจะกระจายอยู่ตามชานเมือง เช่น พระโขนง ลาดกระบัง มีนบุรี ส่วนฝั่งธนบุรี เช่น ภาษีเจริญ บางขุนเทียน ประชาชนที่เข้ามาติดต่อธุรกิจงานบริเวณศูนย์กลางเมืองมักประสบกับ ปัญหาการจราจรติดขัด การขนส่งมวลชนทางน้ำจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยประหยัดเวลา และระยะทางให้แก่ประชาชนในพื้นที่เขตชานเมือง อีกทั้งการคมนาคมขนส่งในอดีตมีการใช้เส้นทางน้ำอยู่แล้ว การปรับปรุงระบบขนส่งทางน้ำให้มีคุณภาพดีกว่าปัจจุบันจะช่วยให้การแก้ปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด การเดินทางบนท้องถนนมักประสบปัญหามลพิษทางเสียงอากาศ แต่การเดินทางน้ำมีอากาศที่เย็นสบายกว่าถ้ามีการปรับปรุงคุณภาพน้ำไม่ให้เกิดภาวะเน่าเสียก็จะทำให้การเดินทางมีบรรยากาศที่ดีขึ้น

ปัญหาในการเดินเรือและการหาแนวทางแก้ไขปัญหา

ปัจจุบัน ในการเดินเรือส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงควันท่อ การถ่ายน้ำเครื่องลงน้ำส่วนปัญหาอื่นๆ คือ ระดับน้ำในคลองมากหรือน้อยเกินไป การให้บริการบางเส้นทาง เช่น จำนวนเรือไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาในเรื่องความปลอดภัย รวมถึงการร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องการให้บริการ ทำให้กรุงเทพมหานครจึงหาแนวทางในการปรับปรุงการเดินทาง กำหนด นโยบายลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในด้านเสียงและอากาศ

การปรับปรุงคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เป็นแนวคิดในการทำธุรกิจบริการสมัยใหม่ จะมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาแน่นอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ตลอดจนพัฒนาการบริการจนเกิดบริการที่มีคุณภาพ จะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร (Zeithaml, Parasuraman & Berry.2001:14)

ลักษณะสัมปทานเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

1. ด้านผู้ประกอบการ

บริษัท ครอบครัวยุทธ จำกัด เป็นผู้ได้รับสัมปทานการเดินเรือแต่เพียงผู้เดียว โดยจดทะเบียนก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2533 โดยสามารถใช้ท่าเทียบเรือของกรุงเทพมหานครได้ตามประกาศกรุงเทพมหานคร ในการดำเนินงานจะอยู่ภายใต้การดูแลของกรุงเทพมหานครผู้ประกอบการจะต้องไปจดทะเบียนกับกรมเจ้าท่า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของกรมเจ้าท่า

2. ด้านเรือโดยสาร

บริษัท ครอบครัวขนส่ง จำกัด มีเรือด่วนสำหรับรองรับผู้โดยสารทั้งหมด 70 ลำ แบ่งออกเป็น เรือขนาดใหญ่ 55 ลำ (บรรทุกผู้โดยสาร 150-200 คน) และเรือขนาดเล็ก 15 ลำ (บรรทุกผู้โดยสาร 80-120 คน) เรือโดยสารเป็นเรือที่สามารถวิ่งตามคลองที่แคบได้ มีความคล่องตัวและวิ่งได้เร็ว สามารถแบ่งแถวได้ 15 – 18 แถว แต่ละแถวสามารถนั่งได้ 8- 10 คน แล้วแต่ความกว้างของเรือ สามารถบรรจุผู้โดยสารได้ประมาณ 80-200 คน ต่อลำ ต่อเที่ยว แล้วแต่นาคน ด้านบนของเรือมีหลังคายางกันแดด ด้านข้างของลำเรือมีพลาสติกสำหรับกันน้ำกระเด็น ภายในเรือมีบอร์ดชูชีพไว้ให้กับผู้ใช้บริการเวลาเกิดอุบัติเหตุโดยติดไว้ข้างเรือ

3. เส้นทางเดินเรือ

กรุงเทพมหานคร กำหนดเส้นทางเดินเรือมีจุดเริ่มต้นที่บริเวณท่าเทียบเรือวัดศรีบุญเรือง ผ่านคลองตัน ประตูนํ้า และถึงจุดหมายที่สะพานผ่านฟ้าลีลาศ รวมระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร

4. ท่าเทียบเรือ

สำหรับท่าเทียบเรือ กรุงเทพมหานคร ได้สร้างท่าเทียบเรือบริเวณสองฝั่งคลอง โดยพิจารณาจากสถานที่ แหล่งชุมชน ที่อยู่อาศัย และสถานที่ทำงาน รวมทั้งสถานที่ซึ่งประสบปัญหาการจราจรติดขัด ตลอดจนพิจารณาบริเวณที่ใกล้กับถนนที่รถโดยสารประจำทางผ่าน

5. การให้บริการ

ทางบริษัทฯ ได้กำหนดอัตราค่าโดยสารและตารางเวลาการเดินทางเรือที่ชัดเจนแน่นอน การปล่อยเรือให้ออกจากท่าเทียบเรือในช่วงโมงเร่งด่วน เวลา 06.00 – 09.00 น. และ 16.00 – 19.00 น. จะปล่อยเรือ 1 – 5 นาทีต่อลำ ส่วนนอกช่วงโมงเร่งด่วน เวลา 09.01-15.59 น. จะปล่อยเรือทุก 10 – 15 นาที ต่อลำ เรือแต่ละลำจะแล่นด้วยความเร็วเฉลี่ย 18-25 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 –50 นาที มีคนประจำเรือทั้งหมด 3 คน แบ่งเป็นคนขับเรือ 1 คน และคนเก็บค่าโดยสาร 2 คน ซึ่งคอยดูแลให้บริการ การขึ้น – ลง บริเวณท่าเทียบเรือ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีความใกล้เคียง ดังนี้

พันธิต ปิ่นทะดิษ (2542:บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว รวมทั้งเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบ เพื่อเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามช่วงเวลาการให้บริการ คือการให้บริการนอกช่วงเวลาควโมงเร่งด่วน มีหน่วยในการวิเคราะห์ 420 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม การวิเคราะห์อาศัยวิธีทางสถิติและเศรษฐมิติ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการเมื่อแยกตามช่วงเวลาการให้บริการส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่ ด้านเสียงจากเครื่องยนต์ คว้นจากเครื่องยนต์ และการสั่นสะเทือนของเรือ ปัจจัยทุกด้านซึ่งประกอบด้วยด้านความปลอดภัย ความสบาย ความสะดวก ความประหยัด ความรวดเร็ว ความแน่นอนเชื่อถือได้ และความสุภาพ

มีผลต่อการให้บริการ ในส่วนของปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบส่วนมาก คือ สภาพท่าเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ท่าเรือควรมีแสงสว่างอย่างเพียงพอในเวลากลางคืนและควรมีหลังคา รวมทั้งควรอบรม พนักงานเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการ

โสภภาพรรณ ปานชุ่มจิตร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการสัญจรทางน้ำ มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการสัญจรทางน้ำ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติแบบอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในการสัญจรทางน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ความพอใจในการสัญจรทางน้ำ เมื่อแยกตามเพศ อาชีพ และระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้บริการเรือโดยสาร เพื่อเดินทางไปทำงาน – กลับบ้าน โดยใช้บริการประจำวัน ๆ ละ 2 ครั้ง สาเหตุที่ใช้บริการเพราะเดินทางไป ถึงปลายทางได้รวดเร็ว ควรปรับปรุงด้านสภาพและขนาดของเรือให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ควรทำความสะอาด ทำเทียบเรือ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุคลื่นลมเวลาขึ้นลงเรือโดยสารควรปรับปรุงค่าโดยสารให้ถูกลง รวมทั้งอบรม มารยาท ของพนักงานบนเรือโดยสารให้มีคุณภาพมากขึ้น

กรมเจ้าท่า (2545:บทคัดย่อ) ทำแผนการปรับปรุงเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยาและคลอง 4 เส้นทาง วัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมสภาพข้อเท็จจริง และปัญหาอุปสรรคของการคมนาคมทางน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และคลองเชื่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำแผนการส่งเสริม และพัฒนาการเดินทางเรือโดยสารให้มีความปลอดภัย สะดวก เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการ และ ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ปรากฏในส่วนของสภาพข้อเท็จจริงดังนี้ ในปี 2542 ผู้โดยสารเรือโดยสารในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในวันราชการ เฉลี่ยต่อวันทั้งสิ้นประมาณ 424,380 คน เป็นผู้ใช้บริการเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยาประมาณ 365,053 คนต่อวัน (ทั้งปี) และใช้บริการเรือโดยสารคลองขุด 4 สาย ประมาณ 59,327 คนต่อวัน(ทั้งปี) ส่วนในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์จะมีผู้โดยสาร ทั้งสิ้นเฉลี่ย ต่อวัน และในคลองขุด 4 สายประมาณ 23,397 คนต่อวัน (ทั้งปี) ในปี 2539 มีอุบัติเหตุทางน้ำทั้งสิ้น 23 ราย เป็นอุบัติเหตุของเรือโดยสาร 4 ราย ข้อมูลสภาพการคมนาคมทางน้ำที่รวบรวมได้ สามารถ วิเคราะห์ความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสารเกิดจากปัญหาดังนี้

1. ปัญหาท่าเทียบเรือและการบริการท่าเทียบเรือ
2. ปัญหารูปแบบของเรือโดยสาร
3. ปัญหาอุปกรณ์ช่วยชีวิต
4. ปัญหาการปฏิบัติตัวเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร
5. ปัญหาสิ่งกีดขวางการเดินทางเรือและการบำรุงรักษาร่องน้ำ
6. ขาดหน่วยงานกำกับดูแลเรือโดยสาร

เพื่อให้ประชาชน มีทางเลือกเพื่อการสัญจร ควรพัฒนาเส้นทางทางขนส่งทางน้ำและการให้บริการ ดังนั้นกรมเจ้าท่าจึงได้วางแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยเน้นความปลอดภัย ดังนี้

1. ปรับปรุงท่าเทียบเรือ
2. ปรับปรุงรูปแบบของเรือ
3. อุปกรณ์ช่วยชีวิต
4. การประชาสัมพันธ์ – ฝึกอบรมพนักงานรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง
5. การปรับปรุงร่องน้ำเดินเรือ

6. ตั้งหน่วยงานกำกับควบคุมเรือโดยสาร

สมบุรณ์ ไตรทิพรังโซค (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศ โดยแยกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แล้วนำมาวิเคราะห์แบบอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าความพอใจในการบริการของบริษัท บางกอกไมโครบัส จำกัด มากกว่าองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการรถปรับอากาศสรุปได้ว่าควรมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการหยุดรับ – ส่งผู้โดยสารที่ป้ายหยุดรถ ควรเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางการเดินรถและจำนวนรถปรับอากาศ ควรทำความสะอาดและบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพดี ควรลดอัตราค่าโดยสาร และมีการอบรมมารยาทการขึ้นรถและการบริการ

สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร (2546 : บทคัดย่อ) ทำแผนการปรับปรุงเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยา และคลอง 4 เส้นทาง วัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมสภาพข้อเท็จจริง และปัญหาอุปสรรคของการคมนาคมในแม่น้ำเจ้าพระยา และคลองเชื่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำแผนการส่งเสริมและพัฒนาการเดินเรือโดยสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว

จากการตรวจเอกสารการศึกษาที่กล่าวมา ต่างมุ่งเน้นศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ เช่นเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ ส่วนแตกต่างระหว่างการศึกษานี้ผ่านมากับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ รูปแบบของการขนส่งและวิธีการศึกษา โดยในส่วนรูปแบบการขนส่ง การศึกษาค้นคว้านี้ทำการศึกษารูปแบบการขนส่งประเภทเรือด่วน ซึ่งยังไม่มีการศึกษารูปแบบการขนส่งชนิดนี้ได้ เนื่องจากเรือมีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งจะมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความรวดเร็ว และความสบาย เหล่านี้ส่งผลต่อระดับความพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งสะท้อนให้ทราบถึงระดับของคุณภาพการให้บริการในที่สุด ตลอดจนลักษณะทางกายภาพของสถานที่ที่ทำการศึกษาดังกล่าว ก็จะส่งผลต่อระดับของคุณภาพการให้บริการในที่สุดเช่นกัน ส่วนของวิธีการศึกษา การศึกษาค้นคว้านี้ได้นำวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) มาใช้ในการศึกษา โดยประยุกต์ร่วมกับแนวคิดทางการขนส่งแนวคิดช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างจากการศึกษาที่ผ่านมาที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability sampling) ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่คุณภาพการบริการที่ได้จากการวิเคราะห์ จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ ในส่วนของการวิเคราะห์ทัศนคติและความพอใจโดยแยกประเภทผู้ใช้บริการตามแนวคิดช่วงเวลาที่ใช้บริการของการศึกษาค้นคว้านี้ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าผลการศึกษา ข้อสรุป และข้อเสนอแนะที่ได้ มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนด้านขนส่งมากกว่า กรณีแบ่งประเภทกลุ่มตามลักษณะอย่างอื่นดังที่มีการศึกษามาแล้ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ผู้วิจัยได้จัดระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) การให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาแปรผลโดยใช้สถิติ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 3.1 กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย

ประชากร : ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดเฉลี่ย 59,191 คน / วัน (นับเฉพาะผู้ลงเรือ) (ที่มา : กองสถิติ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี, กระทรวงคมนาคม. 2546) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ทำการสำรวจเฉพาะท่าหลักเพียง 15 ท่า ดังนี้

ตาราง 3 แสดงท่าเทียบเรือที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

ที่	ท่าเทียบเรือ	จำนวนประชากรเฉลี่ย ขึ้น – ลง / วัน
1	ท่าผ่านฟ้าลีลาศ	7,700
2	ท่าประตูน้ำ	12,807
3	ท่าสะพานนาหานาเหนือ	1,217
4	ท่าสะพานโศภน	2,170
5	ท่า ม.ประสานมิตร	2,037
6	ท่าซอยทองหล่อ	1,907
7	ท่าสะพานคลองตัน	2,177
8	ท่าซอยรามคำแหง 29	2,226
9	ท่าวัดเทพศิลา	1,808
10	ท่า ม.รามคำแหง	2,951
11	ท่ามหาตมา	2,363

ตาราง 3 (ต่อ)

ที่	ทำเทียบเรือ	จำนวนประชากร เฉลี่ย ขึ้น – ลง / วัน
12	ท่าวัดกลาง	1,473
13	ท่าเดอมอลล์บางกะปิ	5,712
14	ท่าตลาดบางกะปิ	4,547
15	ท่าวัดศรีบุญเรือง	8,096
รวม		59,191

กลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จำนวน 420 คน (Survey Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบสอบถาม โดยไม่ถามนอกแนว (นราศรี ไววนิชกุล. 2540 : 75) โดยการคัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มประชากรที่ได้มานั้นเป็นตัว แทนที่แท้จริงของประชากร โดยใช้วิธี Purposive Sampling ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยให้ ทุก ๆ หน่วยในกลุ่มประชากรที่ศึกษามีโอกาสที่จะถูกเป็นตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละท่าเทียบเรือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยแบ่งตามกลุ่มที่ใช้บริการท่าเทียบเรือโดยสารในแต่ละท่า จำนวน 400 คน และสำรองข้อมูลไว้อีก 5 % จากกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 20 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 420 คน โดยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จ ของ Taro Yamane (Taro Yaname. 1967) จากจำนวนประชากร 59,191 คน ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ไม่เกิน $\pm 5\%$ การคำนวณหาได้จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{59,191}{[1 + (59,191)(0.05)^2]}$$

$$= 399.97 \text{ คน } (= 400 \text{ คน})$$

สำรองไว้ 5 % = 20 คน

รวมจำนวนทั้งสิ้น = 420 คน

การวางแผนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างเฉพาะท่าเทียบเรือที่มีจำนวนผู้ให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มากที่สุดในแต่ละวัน ได้จำนวนท่าเทียบเรือทั้งหมด 15 ท่า จาก 25 ท่า จากตาราง 3 ที่มา : กองสถิติ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี, กระทรวงคมนาคม. 2546

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีคำนวณหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตามที่ตั้งของท่าเทียบเรือจำนวน 15 ท่า ที่ได้คัดเลือก โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล คือประชากรที่ใช้บริการในแต่ละท่าเทียบเรือ โดยสัดส่วนที่ใช้เป็นจำนวนประชากรที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบในแต่ละท่ารวมกัน

วิธีการคำนวณ

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละท่า} = \frac{\text{ประชากรที่ใช้บริการแต่ละท่าเทียบเรือ}}{\text{ประชากรที่ใช้บริการท่าเทียบเรือรวมกัน}} \times 420$$

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ได้ประชากรตามสัดส่วนของประชากรที่ใช้บริการเรือโดยสารในแต่ละท่าเทียบเรือ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณหาสัดส่วนในแต่ละท่าเทียบเรือ

ที่	ท่าเทียบเรือที่จับฉลากได้	จำนวนประชากรเฉลี่ย ขึ้น-ลง /วัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	ท่าผ่านฟ้าลีลาศ	7,700	55
2	ท่าประตูน้ำ	12,807	91
3	ท่าสะพานนาหานาเหนือ	1,217	9
4	ท่าสะพานอโศก	2,170	15
5	ท่า ม.ประสานมิตร	2,037	14
6	ท่าซอยทองหล่อ	1,907	14
7	ท่าสะพานคลองตัน	2,177	15
8	ท่าซอยรามคำแหง 29	2,226	16
9	ท่าวัดเทพศิลา	1,808	13
10	ท่า ม. รามคำแหง	2,951	21
11	ท่ามหาตไทย	2,363	17

ตาราง 4 (ต่อ)

ที่	ท่าเทียบเรือที่จับฉลากได้	จำนวนประชากร เฉลี่ย ขึ้น-ลง /วัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
12	ท่าวัดกลาง	1,473	10
13	ท่าเดอะมอลล์บางกะปิ	5,712	41
14	ท่าตลาดบางกะปิ	4,547	32
15	ท่าวัดศรีบุญเรือง	8,096	57
รวม		59,191	420

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยการใช้แบบสอบถาม ถามผู้ใช้บริการเรือโดยสารในแต่ละท่าเทียบเรือที่คัดเลือกในขั้นที่ 2

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบของประชากรที่ใช้บริการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ณ ท่าเทียบเรือต่าง ๆ ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ท่า โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2546

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมที่ได้จากทฤษฎีการสัมภาษณ์ เอกสารรายงานประจำปี รวมถึงเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการรอคอยเรือโดยสารโดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ตัวอย่าง จำนวนคำถาม 9 ข้อ คำถามข้อที่ 1 – 6 เป็นลักษณะคำถามให้เลือกตอบ สำหรับคำถามข้อที่ 8 – 9 เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ช่วงอายุแสดงในตาราง 5 โดยกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 : 110) คำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจสภาวะการใช้บริการเรือโดยสาร ของสำนักงานพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2545 ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจกลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบอายุตั้งแต่ 15 - 51 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 6 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{51 - 15}{4} = 9$$

ตาราง 5 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16 – 23 ปี
24 – 32 ปี	33 – 41 ปี
42 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. โสด
2. สมรสและอยู่ด้วยกัน
3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. มัธยมศึกษาตอนต้น
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
3. อนุปริญญา / ปวส.
4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ราชการ / รัฐวิสาหกิจ
2. พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน
3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
4. แม่บ้าน / พ่อบ้าน
5. นักเรียน / นักศึกษา

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. 10,001 – 15,000 บาท
3. 15,001 – 20,000 บาท
4. 20,001 - 25,000 บาท
5. 25,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. รวดเร็ว
2. ราคาถูก
3. ขอบบรยากาศ
4. สะดวกในการต่อรถประจำทาง

สำหรับ ข้อที่ 8 – 9 เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) ดังนี้

ข้อที่ 8 ความถี่ที่ท่านใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบประมาณ.....ครั้ง/สัปดาห์

ข้อที่ 9 ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการรอคอยเรือโดยสารบนท่าเทียบเรือประมาณ.....นาที

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบของกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ตัวอย่าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาในด้านการให้บริการทั่วไป แบ่งเป็น ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลา แนนนอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย สำหรับคำถามส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 22 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 109) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเชิงบวก (Positive)

ระดับความคาดหวังและการรับรู้	ค่าการประเมิน (คะแนน)
เกณฑ์มากที่สุด	5
เกณฑ์มาก	4
เกณฑ์ปานกลาง	3
เกณฑ์น้อย	2
เกณฑ์น้อยที่สุด	1

ตาราง 7 แสดงระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเชิงลบ (Negative)

ระดับความคาดหวังและการรับรู้	ค่าการประเมิน (คะแนน)
เกณฑ์มากที่สุด	1
เกณฑ์มาก	2
เกณฑ์ปานกลาง	3
เกณฑ์น้อย	4
เกณฑ์น้อยที่สุด	5

เกณฑ์การประเมิน จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุด คือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุณนาค. 2543 : 29) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{Rang (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าพิสัยที่คำนวณได้ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงคะแนนเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.21-5.00	มากที่สุด
4	3.41-4.20	มาก
3	2.61-3.40	ปานกลาง
2	1.81-2.60	น้อย
1	1.00-1.80	น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประยุกต์จากทฤษฎีของ (Zeithaml, Parasuraman & Berry. 2001)

ค่าความคาดหวังที่ท่านต้องการ = ES (Expectation Service – perceived)
 ค่าการรับรู้จริง = PS (Perception Service – perceived)

คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็น บวก แสดงว่าผู้ให้บริการรู้สึกไม่พอใจ
 คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็น ศูนย์ แสดงว่าผู้ให้บริการรู้สึกพอใจ
 คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็น ลบ แสดงว่าผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจ

แทนค่า ES > PS แสดงว่า ผู้ให้บริการรู้สึก ไม่พอใจ กับการบริการที่ได้รับ
 ES = PS แสดงว่า ผู้ให้บริการรู้สึก พอใจ กับการบริการที่ได้รับ
 ES < PS แสดงว่า ผู้ให้บริการรู้สึก ประทับใจ กับการบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบอัตราส่วน (Ratio) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบในระดับใด

1.1 ด้านการบริการทั่วไป (%)

1.2 ด้านอัตราค่าบริการ (%)

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ (%)

1.4 ด้านบุคลากร (%)

1.5 ด้านความปลอดภัย (%)

เกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจ จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม คะแนนต่ำที่สุด คือ 10 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุด คือ 100 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุนนาค. 2543 : 29) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Rang (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{100 - 10}{5} \\ &= 18 \end{aligned}$$

การจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าพิสัยที่คำนวณได้ ดังนี้

ตาราง 9 แสดงคะแนนเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
100 – 90	83 – 100	มากที่สุด
80 – 70	65 – 82	มาก
60 – 50	47 – 64	ปานกลาง
40 – 30	29 – 46	น้อย
10 - 20	10 – 28	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบลักษณะปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบที่ท่านต้องการ และคาดว่าจะได้รับในการใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบจากผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในการให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อให้การกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบมีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปขอคำปรึกษาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ประสานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย
6. ปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อปรับปรุงแก้ไขจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\alpha = k \left[\frac{k \overline{\text{COVARIANCE}}}{1 + (k-1) \overline{\text{COVARIANCE}}} \right] \overline{\text{VARIANCE}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนของแบบสอบถาม
	$\overline{\text{COVARIANCE}}$	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$\overline{\text{VARIANCE}}$	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคม ข้อมูลข่าวสาร สถิติ บทความต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม , สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร , กองสถิติข้อมูลกรมพาณิชยนาวิ และข้อมูลที่เผยแพร่ทาง Internet

3.3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามทำเทียบเรือในแต่ละท่าที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน

3.3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

3.3.3.2 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การจัดทำข้อมูล

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น(Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach & Coefficient

3.4.1.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3.4.1.2 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

3.4.1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3.4.1.4 นำข้อมูลทีลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลผลข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test One-way ANOVA [F- test] และ Dependent t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติและอักษรย่อ ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

3.5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 28)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

3.5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 หน้า 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ย
 $\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างกันต่าง ๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2544 : 255)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 X_i แทน ค่ากึ่งกลางของข้อมูลชั้นที่ i
 $n - 1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 $\sum f_i$ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.5.2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545)

$$\alpha = k \left[\frac{k \text{ COVARIANCE / } \text{VARIANCE}}{1 + (k-1) \text{ COVARIANCE / } \text{VARIANCE}} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนของแบบสอบถาม
	$\frac{\text{COVARIANCE}}{\text{VARIANCE}}$	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
		แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

3.5.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Interentail Anaysis) ในการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

3.5.3.1 ค่า t-test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สูตร Independent t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 (ล้วน สายยศ. 2538 : 134) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน t -distribution
	$\bar{x}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.5.3.2 ค่า One-way ANOVA (Analysis of Variance) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 2-6 ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน หากพบความแตกต่างจะใช้ Scheffe's multiple contrast เพื่อทดสอบความแตกต่างที่รายคู่ อีกชั้นหนึ่ง (ล้วน สายยศ. 2536 : 95-97)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	=	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	=	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

จากสูตรดังกล่าว ก่อนที่จะคำนวณในสูตรได้ ต้องคำนวณหาค่าความแปรปรวนแต่ละอย่างก่อน ดังนี้

$$1. \quad MS_b = \frac{SS_b}{df_b}$$

เมื่อ MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

SS_b แทน ผลบวกกำลังสอง (Sum of squares) ระหว่างกลุ่มซึ่ง

คำนวณได้จากสูตร คือ

$$SS_b = \sum_{j=1}^p \left[\frac{T_j^2}{n_j} \right] - \frac{T^2}{n}$$

เมื่อ T_{jj} = คะแนนรวมของแต่ละกลุ่ม

n_j = จำนวนคนของแต่ละกลุ่ม

T = คะแนนรวมทั้งหมด (Total)

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เมื่อ df_b คือ ตัวแปรอิสระหาได้จากสูตร $df_b = p-1$ เมื่อ p คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$2. \quad MS_w = \frac{SS_w}{df_b}$$

เมื่อ MS_w = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

SS_w = ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$SS_w = SS_t - SS_b$$

เมื่อ SS_t คือ ผลรวมกำลังสองของทั้งหมดโดยคำนวณดังนี้

$$SS_t = \sum_{j=1}^p \sum_{i=1}^n \sum_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$$

เมื่อ $\sum_{j=1}^p \sum_{i=1}^n \sum_{ij}^2$ คือ คะแนนรวมทั้งหมดของแต่ละคนยกกำลังสองของทุกกลุ่ม

T คือ คะแนนรวมทั้งหมด

n คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

สรุปขั้นตอนของการคำนวณค่า F จะต้องหาสิ่งต่อไปนี้

$$1. \text{ หาค่า } SS_t = \sum_{j=1}^p \sum_{i=1}^n \sum_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$$

$$2. \text{ หาค่า } SS_b = \sum_{j=1}^p \left[\frac{T_j^2}{n_j} \right] - \frac{T^2}{n}$$

$$3. \text{ หาค่า } SS_w = SS_t - SS_b$$

$$4. \text{ หาค่า } MS_b = \frac{SS_b}{df_b}$$

$$5. \text{ หาค่า } MS_w = \frac{SS_w}{df_b}$$

$$6. \text{ แทนค่าสูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

7. นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งตัวแปร	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	p - 1	SS _n	ms _b	ms _b / ms _w
ภายในกลุ่ม	n - p	SS _w	ms _w	
รวม	n - 1	SS _t		

3.5.3.3 ค่าสถิติ Dependent t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกันตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 323)

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $\bar{d}$ แทน ค่าเฉลี่ยของผลต่าง
 S_d แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง

3.5.3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้กับระดับความพึงพอใจ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐาน ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 107)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1. พิสัยของค่า r_{xy} ค่า r_{xy} จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 และ ระหว่าง 0 ถึง +1
2. เครื่องหมายหน้าค่า r_{xy} ถ้าเป็นบวก (+) หรือไม่ปรากฏเครื่องหมาย แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Positive) หรือทิศทางเดียวกัน ตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งก็มีค่ามาก ด้วยแต่ถ้าเป็นลบ (-) แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ (negative) หรือทิศทางตรงกันข้ามกัน ตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย
3. ค่า $r_{xy} = 0$ หรือไม่มีนัยสำคัญ (not significance) หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง
4. ค่า r_{xy} ที่มีนัยสำคัญ (Significance) มีค่าระหว่าง 0.00 – 0.30 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันน้อย (Low)
 - ถ้าค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.30 – 0.70 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลาง (moderate)
 - ถ้าค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.70 – 1.00 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันมาก (high) โดยทั่วไปจะไม่สนใจว่า ค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมายบวกหรือลบ
5. สัมประสิทธิ์ความผันแปร (Coefficient of Determination = CD) ค่า r_{xy} เมื่อยกกำลังสอง และคูณด้วย 100 จะเป็นค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร ซึ่งประยุกต์มาจากการวิเคราะห์การถดถอยที่คำนวณมาจากอัตราส่วนระหว่างผลรวมของผลต่างกำลังสอง ที่อธิบายได้กับผลรวมของผลต่างกำลังสองทั้งหมด ค่าสัมประสิทธิ์ ความผันแปรจึงหมายถึงความแปรผันร่วมกันของตัวแปร 2 ตัวนั้น ที่บ่งบอกถึงปริมาณความสัมพันธ์ว่า ความแปรปรวนของตัวแปร X อธิบายความแปรปรวนของตัวแปร Y ได้ร้อยละเท่าใดในทาง

ตรงกันข้าม หากนำค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผันลบออกจาก 1 จะเป็นสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient of Non determination = CND) ซึ่งหมายถึง ความแปรปรวนของตัวแปร X อธิบายความแปรปรวนของตัวแปร Y ไม่ได้ร้อยละเท่าใด (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 348-349)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (วรางคณา อติศรประเสริฐ. เอกสารประกอบการสอน วิชาการเปรียบเทียบการวิจัยทางธุรกิจ, 2546) มีดังนี้

มีค่าระหว่าง	0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์กัน (no correlation)
มีค่าระหว่าง	0.01 – 0.20	หมายถึง	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์กัน (virtually no correlation)
มีค่าระหว่าง	0.21 – 0.45	หมายถึง	มีความสัมพันธ์น้อย (weak correlation)
มีค่าระหว่าง	0.45 – 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง (moderate correlation)
มีค่าระหว่าง	0.76 – 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันมาก (strong correlation)
มีค่าระหว่าง	0.91 – 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (very strong correlation)
มีค่าระหว่าง	1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สมบูรณ์ (perfect correlation)

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD.) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD. = t_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } n_i \neq n_j \\ r = n - k$$

เมื่อ	LSD.	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารและกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
LSD.	แทน	การหาค่าแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F - Ratio	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณาใน F - distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
r	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H _a	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลในรูปแบบของตารางประกอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย แบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แนนอน เชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
เรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
เรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้
ให้บริการ และด้านความปลอดภัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 7 การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลอง
แสนแสบที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน
และร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการ
วิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	199	47.4
1.2 หญิง	221	52.6
รวม	420	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	51	12.1
2.2 16 – 23 ปี	90	21.4
2.3 24 – 32 ปี	102	24.3
2.4 33 - 41 ปี	60	14.3
2.5 42 – 50 ปี	86	20.5
2.6 51 ปีขึ้นไป	31	7.4
รวม	420	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	211	50.2
3.2 สมรส และอยู่ด้วยกัน	133	31.7
3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	76	18.1
รวม	420	100.0

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	95	22.6
4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	77	18.3
4.3 อนุปริญญา / ปวส.	87	20.7
4.4 ปริญญาตรี	132	31.4
4.5 สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.0
รวม	420	100.0
5. อาชีพ		
5.1 ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	99	23.0
5.2 พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	156	37.1
5.3 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	25	6.2
5.4 แม่บ้าน / พ่อบ้าน	32	7.6
5.5 นักเรียน / นักศึกษา	108	26.1
รวม	420	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	68	16.1
6.2 10,001 – 15,000 บาท	151	36.0
6.3 15,001 – 20,000 บาท	108	25.3
6.4 20,001 – 25,000 บาท	49	12.1
6.5 25,001 บาท ขึ้นไป	44	10.5
รวม	420	100.0

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 420 คน สามารถอธิบายลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่าผู้ใช้บริการเพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 199 คน ร้อยละ 47.4 ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 221 คน ร้อยละ 52.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. อายุ เมื่อพิจารณาตาม อายุ พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จำนวน 51 คน ร้อยละ 12.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16 – 23 ปี จำนวน 90 คน ร้อยละ 21.4 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 24 – 32 ปี จำนวน 102 คน ร้อยละ 24.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 33–41 ปี จำนวน 60 คน ร้อยละ 14.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 42 –50 ปี จำนวน 86 คน ร้อยละ 20.5 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน ร้อยละ 7.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 24 – 32 ปี รองลงมา คืออายุ 16 - 23 ปี และอายุ 42 – 50 ปี ตามลำดับ

3. สถานภาพการสมรส เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรส พบว่า มีผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่เป็นโสด จำนวน 211 คน ร้อยละ 50.2 สมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 133 คน ร้อยละ 31.7 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 76 คน ร้อยละ 18.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด

4. ระดับการศึกษาสูงสุด เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน ร้อยละ 22.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 77 คน ร้อยละ 18.3 อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 87 คน ร้อยละ 20.7 ปริญญาตรี จำนวน 132 คน ร้อยละ 31.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน ร้อยละ 6.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. ตามลำดับ

5. อาชีพ เมื่อพิจารณาตามลักษณะอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน ร้อยละ 23.6 พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 156 คน ร้อยละ 37.1 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 25 คน ร้อยละ 6.0 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 32 คน ร้อยละ 7.6 และนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 108 คน ร้อยละ 25.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน / นักศึกษา และประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาตามระดับของรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 68 คน ร้อยละ 16.2 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 151 คน ร้อยละ 36.0 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน ร้อยละ 25.7 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 49 คน ร้อยละ 11.7 และรายได้ต่อเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 44 คน ร้อยละ 10.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงระยะเวลาที่รอคอยเรือโดยสาร

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{X}$	S.D	Min	Max
9. ระยะเวลาในการรอคอยเรือโดยสาร	11.30	5.828	4.00	45.00

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยเรือโดยสารในคลองแสนแสบ พบว่าระยะเวลาในการรอคอยเรือโดยสารประมาณ 11 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=11.30$) ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยต่ำที่สุดเท่ากับ 4 นาที และระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยมากที่สุด คือ 45 นาที

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แนนอน เชื้อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารในด้านต่าง ๆ โดยรวม

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการทั่วไป	2.81	.364	ปานกลาง
ด้านอัตราค่าบริการ	3.01	.690	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.01	.405	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.32	.587	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	2.35	.330	น้อย
รวม	2.90	.235	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) ด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านการบริการทั่วไป

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความทันสมัยของเรือโดยสาร	2.40	.960	น้อย
การตรงต่อเวลาของเรือโดยสารในการเทียบท่า	2.84	.834	ปานกลาง
ความสะดวกในการ ขึ้น – ลง เรือโดยสาร	2.27	1.054	น้อย
ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน	3.07	.937	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการบริการขายตั๋ว	2.76	1.000	ปานกลาง
ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรือ	2.91	.886	ปานกลาง
ความสบายของที่นั่งภายในเรือโดยสาร	3.12	.886	ปานกลาง
ความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้	3.17	1.024	ปานกลาง
รวม	2.81	.364	ปานกลาง

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความทันสมัยของเรือโดยสารอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.40$) การตรงต่อเวลาของเรือโดยสารในการเทียบท่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) ความสะดวกในการ ขึ้น – ลง เรือโดยสาร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27$) ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) ความรวดเร็วในการบริการขายตั๋ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) ความสบายของที่นั่งภายในเรือโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านอัตราค่าบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านอัตราค่าบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ	3.01	.954	ปานกลาง
ความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร	3.02	.968	ปานกลาง
รวม	3.01	.690	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านสถานที่ให้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ	3.12	1.000	ปานกลาง
ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางจุดเปลี่ยนเรือ	3.15	1.014	ปานกลาง
ความสะดวกของแหล่งทำเลที่ตั้งท่าเทียบเรือ	3.09	.980	ปานกลาง
ความสะดวกของท่าเทียบเรือ	3.04	1.019	ปานกลาง
ความสะดวกของน้ำในคลองแสนแสบ	2.45	.785	น้อย
ความสะดวกของเส้นทางการเดินเรือ	3.24	.874	ปานกลาง
รวม	3.01	.405	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางจุดเปลี่ยนเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) ความสะดวกของแหล่งทำเลที่ตั้งท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) ความสะดวกของท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ความสะดวกของน้ำในคลองแสนแสบ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) และความสะดวกของเส้นทางการเดินเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านบุคลากร

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน	3.36	.844	ปานกลาง
ความเป็นมิตรไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ	3.30	.875	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน	3.31	.850	ปานกลาง
รวม	3.32	.587	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ความเป็นมิตรไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการ จากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านความปลอดภัย

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความปลอดภัยขณะขึ้น – ลง เรือโดยสาร	2.44	.560	น้อย
การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต	2.53	.634	น้อย
ความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ	2.10	.465	น้อย
รวม	2.35	.330	น้อย

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความปลอดภัยขณะขึ้น – ลง เรือโดยสาร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$) การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.53$) และความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.10$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารในด้านต่าง ๆ โดยรวม

การรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการทั่วไป	3.36	.362	ปานกลาง
ด้านอัตราค่าบริการ	3.46	.605	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.00	.419	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.25	.337	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.05	.518	ปานกลาง
รวม	3.22	.223	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$)

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสาร ในด้านการบริการทั่วไป

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความทันสมัยของเรือโดยสาร	2.88	1.074	ปานกลาง
การตรงต่อเวลาของเรือโดยสารในการเทียบท่า	3.44	.993	มาก
ความสะดวกในการ ขึ้น – ลง เรือโดยสาร	3.58	.933	มาก
ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน	3.70	1.163	มาก
ความรวดเร็วในบริการขายตั๋ว	3.84	1.138	มาก
ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรือ	3.10	.964	ปานกลาง
ความสบายของที่นั่งภายในเรือโดยสาร	3.46	.841	มาก
ความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้	2.91	.936	ปานกลาง
รวม	3.36	.362	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความทันสมัยของเรือโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) การตรงต่อเวลาของเรือโดยสารในการเทียบท่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) ความสะดวกในการ ขึ้น – ลง เรือโดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ความรวดเร็วในบริการขายตั๋ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ความหลากหลายของเส้นทางการเดินเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ความสบายของที่นั่งภายในเรือโดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) และความตรงต่อเวลา แนนอนเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$)

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านอัตราค่าบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านอัตราค่าบริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ	2.61	.940	ปานกลาง
ความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร	4.32	.819	มากที่สุด
รวม	3.46	.605	มาก

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) และความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$)

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านสถานที่ให้บริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ	2.47	.509	น้อย
ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางจุดเปลี่ยนเรือ	2.50	.510	น้อย
ความสะดวกของแหล่งทำเลที่ตั้งท่าเทียบเรือ	3.78	2.208	มาก
ความสะดวกของท่าเทียบเรือ	2.53	.554	น้อย
ความสะดวกของน้ำในคลองแสนแสบ	3.19	.580	ปานกลาง
ความสะดวกของเส้นทางการเดินเรือ	3.55	.512	มาก
รวม	3.00	.419	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$) ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางจุดเปลี่ยนเรือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$) ความสะดวกของแหล่งทำเลที่ตั้งท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ความสะดวกของท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.53$) ความสะดวกของน้ำในคลองแสนแสบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และความสะดวกของเส้นทางการเดินเรือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านบุคลากร

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน	2.61	.585	ปานกลาง
ความเป็นมิตรไมตรี ของพนักงานที่ให้บริการ	3.49	.550	มาก
ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน	3.66	.611	มาก
รวม	3.25	.337	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่าผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) ความเป็นมิตรไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการเรือโดยสารฯ ในด้านความปลอดภัย

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความปลอดภัยขณะขึ้น – ลง เรือโดยสาร	2.82	.792	ปานกลาง
การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต	2.74	.961	ปานกลาง
ความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ	3.60	.571	มาก
รวม	3.05	.518	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่าผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความปลอดภัยขณะขึ้น – ลง เรือโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) และความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 27 แสดงคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบตามการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการโดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยกำหนด คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง $\bar{X}$	ระดับการรับรู้จริง $\bar{X}$	ผลต่าง	แปลผล
ด้านการบริการทั่วไป	2.81	3.36	-0.550	ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจ
ด้านอัตราค่าบริการ	3.01	3.46	-0.450	ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.00	3.00	0.000	ผู้ให้บริการรู้สึกพอใจ
ด้านบุคลากร	3.32	3.25	0.070	ผู้ให้บริการรู้สึกไม่พอใจ
ด้านความปลอดภัย	2.35	3.05	-0.700	ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจ
รวม	2.89	3.22	-0.324	ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจ

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง จากการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการโดยรวม พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 2.89$) ต่ำกว่าระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.22$) หมายความว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 2.81$) ต่ำกว่าระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.36$) หมายความว่า ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 3.01$) ต่ำกว่าระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.46$) หมายความว่า ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 3.00$) เท่ากับระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.00$) หมายความว่า ผู้ให้บริการรู้สึกพอใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านบุคลากร พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 3.32$) สูงกว่าระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.25$) หมายความว่า ผู้ให้บริการรู้สึกไม่พอใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ระดับความคาดหวัง ($\bar{X} = 2.35$) ต่ำกว่าระดับการรับรู้จริง ($\bar{X} = 3.05$) หมายความว่า ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	Min	Max	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการทั่วไป	71.33	11.666	50	90	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
2. ด้านอัตราค่าบริการ	72.67	12.576	50	90	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	62.33	13.817	40	90	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	60.00	14.384	20	80	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
5. ด้านความปลอดภัย	61.00	19.538	10	90	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
รวม	65.47	10.405	34	84	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่าความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 65.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 71.33$) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 72.33$) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 62.33$) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 60.00$) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 61.00$) ส่วนคะแนนระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด เท่ากับ 84 คะแนน และระดับความพึงพอใจโดยรวมต่ำสุด เท่ากับ 34 คะแนน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่า t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศดังนี้

ความคาดหวัง	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.798	.362	ปานกลาง	2.836	.366	ปานกลาง
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.032	.670	ปานกลาง	2.993	.709	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.057	.377	ปานกลาง	2.978	.427	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.316	.601	ปานกลาง	3.334	.576	ปานกลาง
5. ด้านความปลอดภัย	2.341	.340	น้อย	2.371	.321	น้อย
รวม	2.909	.242	ปานกลาง	2.902	.228	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพศชาย มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.909$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.316$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.341$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เพศหญิง มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.902$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.334$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.341$)

โดยผู้ใช้บริการเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังรวมเท่ากับผู้ใช้บริการเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ต่างกัน

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_a : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ค่า t (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (2-tailed Prob.(p)) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงการทดสอบระดับความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม จำแนกตามเพศ และรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพ	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.798	.362	2.836	.366	-1.056	414.286	.291
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.032	.670	2.993	.709	.586	417.009	.558
3. ด้านสถานที่	3.057	.377	2.978	.427	1.987*	417.858	.048
4. ด้านบุคลากร	3.316	.601	3.334	.576	-.317	408.943	.752
5. ด้านความปลอดภัย	2.341	.340	2.371	.321	-.905	407.041	.366
รวม	2.909	.242	2.902	.228	.280	406.940	.799

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติ (Independent Samples t -test) ในการทดสอบพบว่าค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .799 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .291 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .558 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .752 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .366 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการโดยรวม

ความคาดหวังต่อคุณภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี		16 – 23 ปี		24 – 32 ปี		33 – 41 ปี		42 – 50 ปี		51 ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.813	.402	2.843	.371	2.797	.371	2.822	.316	2.803	.371	2.834	.345
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.009	.764	2.990	.696	3.005	.684	3.050	.661	2.994	.683	3.080	.684
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.058	.357	2.998	.425	3.061	.400	2.963	.436	3.023	.355	2.951	.502
4. ด้านบุคลากร	3.424	.471	3.323	.633	3.296	.572	3.433	.556	3.279	.559	3.182	.749
5. ด้านความปลอดภัย	2.287	.240	2.343	.342	2.374	.405	2.372	.342	2.348	.260	2.462	.318
รวม	2.919	.224	2.899	.241	2.906	.241	2.928	.212	2.880	.239	2.902	.255

จากตาราง 31 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.919$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.424$) และในด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.813$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 16 - 23 ปี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.899$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.296$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.374$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 24 - 32 ปี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.906$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.296$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.374$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 33 - 41 ปี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.928$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.433$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.372$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 42 - 50 ปี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.880$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.279$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.348$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 51 ปี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.902$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.182$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.462$)

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด Least significant difference (LSD)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.132	5	.026	.196	.964
	ภายในกลุ่ม	55.558	414	.134		
	รวม	55.690	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.312	5	.062	.130	.986
	ภายในกลุ่ม	199.628	414	.482		
	รวม	199.940	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.604	5	.121	.731	.601
	ภายในกลุ่ม	68.456	414	.165		
	รวม	69.061	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.095	5	.419	1.216	.301
	ภายในกลุ่ม	142.662	414	.345		
	รวม	144.756	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.655	5	.131	1.203	.307
	ภายในกลุ่ม	45.107	414	.109		
	รวม	45.762	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.066	5	.031	.236	.946
	ภายในกลุ่ม	23.080	414	.056		
	รวม	23.145	419			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .946 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .964 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .986 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .601 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .301 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .307 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางการสมรสของผู้ใช้บริการโดยรวม

ความคาดหวังต่อคุณภาพ	โสด		สมรสและ อยู่ด้วยกัน		หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.818	.374	2.821	.342	2.810	.379
2. ด้านอัตราค่าบริการ	2.943	.701	3.101	.690	3.046	.648
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.025	.399	2.992	.405	3.030	.427
4. ด้านบุคลากร	3.376	.566	3.280	.604	3.267	.611
5. ด้านความปลอดภัย	2.346	.318	2.388	.387	2.333	.243
รวม	2.901	.236	2.916	.227	2.897	.246

จากตาราง 33 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีสถานภาพโสด มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.901$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.376$) และในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.346$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.916$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.280$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.388$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.897$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.267$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.333$)

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : สถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางสมรส

ความคาดหวังต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.006	2	.003	.021	.979
	ภายในกลุ่ม	55.684	417	.134		
	รวม	55.690	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.154	2	1.077	2.271	.104
	ภายในกลุ่ม	197.786	417	.474		
	รวม	199.940	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.108	2	.054	.327	.721
	ภายในกลุ่ม	68.953	417	.165		
	รวม	69.061	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.060	2	.530	1.538	.216
	ภายในกลุ่ม	143.697	417	.345		
	รวม	144.756	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.200	2	.100	.915	.401
	ภายในกลุ่ม	45.562	417	.109		
	รวม	45.762	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.025	2	.012	.223	.800
	ภายในกลุ่ม	23.121	417	.055		
	รวม	23.145	419			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพทางสมรสของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .800 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .979 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่าผู้บริการมีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .104 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .721 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .216 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .401 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการโดยรวม

ความคาดหวังด้าน	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.817	.391	2.840	.382	2.814	.364	2.776	.325	2.844	.290
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.010	.761	2.943	.695	2.994	.671	3.071	.662	3.224	.527
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.047	.405	3.021	.392	3.028	.431	3.028	.394	2.816	.389
4. ด้านบุคลากร	3.403	.547	3.351	.566	3.344	.589	3.333	.548	2.885	.741
5. ด้านความปลอดภัย	2.280	.263	2.356	.316	2.341	.337	2.406	.348	2.528	.441
รวม	2.911	.224	2.902	.239	2.904	.250	2.923	.210	2.859	.271

จากตาราง 35 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.911$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.403$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.280$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.902$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.351$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.356$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.904$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.344$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.341$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.923$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.333$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.406$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.859$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.855$) และในด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.528$)

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F- Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.222	4	.055	.414	.798
	ภายในกลุ่ม	55.468	415	.134		
	รวม	55.690	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.230	4	.557	1.170	.323
	ภายในกลุ่ม	197.711	415	.476		
	รวม	199.940	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.282	4	.320	1.962	.099
	ภายในกลุ่ม	67.779	415	.163		
	รวม	69.061	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	6.327	4	1.582	4.742**	.001
	ภายในกลุ่ม	138.430	415	.334		
	รวม	144.756	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.623	4	.406	3.814**	.005
	ภายในกลุ่ม	44.139	415	.106		
	รวม	45.762	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.090	4	.022	.404	.806
	ภายในกลุ่ม	23.056	415	.056		
	รวม	23.145	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .806 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .798 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .323 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านบุคลากรโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.776	3.071	3.028	3.333	2.406
มัธยมศึกษา ตอนต้น	2.776	-	.0525 (.500)	0.587 (.494)	.0702 (.429)	.5185** (.000)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช.	3.071		-	.0062 (.938)	.0177 (.831)	.4660** (.000)
อนุปริญญา / ปวส.	3.028			-	.0115 (.899)	.4598** (.000)
ปริญญาตรี	3.333				-	.4483** (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.406					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างแสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5185

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4660

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4598

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการระดับปริญญาตรี กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4483

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับอื่น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.844	3.224	2.816	2.885	2.528
มัธยมศึกษา ตอนต้น	2.844	-	-0.0754 (.087)	-0.0603 (.214)	-.1262 [*] (.012)	-.2480 ^{**} (.000)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช.	3.224		-	.0151 (.738)	-.0509 (.277)	-.0727 ^{**} (.010)
อนุปริญญา / ปวส.	2.816			-	-.0659 (.197)	-.1877 ^{**} (.008)
ปริญญาตรี	2.885				-	-.1218 (.087)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.528					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1262

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.2480

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งเท่ากับ .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.0727

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1877

ส่วนผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาในระดับอื่น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร
คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม อาชีพของผู้ใช้บริการโดยรวม

ความคาดหวังต่อ คุณภาพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย		แม่บ้าน/ พ่อบ้าน		นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.816	.351	2.789	.376	2.870	.374	2.851	.389	2.825	.366
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.086	.662	2.959	.723	3.320	.705	2.875	.508	2.921	.720
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.045	.373	2.974	.418	3.033	.387	2.911	.495	3.037	.414
4. ด้านบุคลากร	3.350	.571	3.313	.620	3.413	.610	3.072	.591	3.358	.564
5. ด้านความปลอดภัย	2.346	.277	2.383	.416	2.480	.431	2.437	.353	2.296	2.63
รวม	2.929	.232	2.884	.234	3.023	.238	2.829	.225	2.887	.231

จากตาราง 39 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.929$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.350$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.346$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.884$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.313$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.346$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.023$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.413$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.480$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.829$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.072$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.437$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.887$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.358$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.296$)

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการในด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.192	4	.048	.356	.838
	ภายในกลุ่ม	55.498	415	.134		
	รวม	55.690	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.999	4	1.250	2.661*	.032
	ภายในกลุ่ม	194.941	415	.470		
	รวม	199.940	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.713	4	.178	1.083	.365
	ภายในกลุ่ม	68.348	415	.165		
	รวม	69.061	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.461	4	.615	1.794	.129
	ภายในกลุ่ม	142.296	415	.343		
	รวม	144.756	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.073	4	.268	2.492*	.043
	ภายในกลุ่ม	44.689	415	.108		
	รวม	45.762	419			
	ระหว่างกลุ่ม	.689	4	.175	3.226*	.013
รวม	ภายในกลุ่ม	22.447	415	.054		
	รวม	23.145	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .838 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการแตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .365 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .129 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการ ในด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านอาชีพโดยรวม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพ ในด้านอัตราค่าบริการโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{X}$	3.086	2.959	3.320	2.875	2.921
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.086	-	.1269 (.150)	-.2335 (.115)	.2115 (.112)	.1652 (.055)
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	2.959		-	-.3604* (.019)	.0846 (.544)	.0383 (.688)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.320			-	.4450* (.015)	.3987** (.009)
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.875				-	-.0463 (.737)
นักเรียน/นักศึกษา	2.921					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านอัตราค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.3604

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านอัตราค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4450

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านอัตราค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3987

ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพอื่น มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านอัตราค่าบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
จำแนกตามอาชีพ ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{X}$	2.346	2.383	2.480	2.437	2.296
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.346	-	-.0377 (.372)	-.1338 (.059)	-.0913 (.152)	.0499 (.226)
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	2.383		-	-.0962 (.191)	-.537 (.422)	.0875 (.056)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	2.480			-	.0425 (.628)	.1837* (.012)
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.437				-	.1412* (.033)
นักเรียน/ นักศึกษา	2.296					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ
.012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีผลความ
คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ให้บริการที่
ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่าง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1837

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน กับผู้ให้บริการเรือ
โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า
ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือ
โดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1412

ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพอื่น มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการ
ในด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
จำแนกตามอาชีพโดยรวม ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{X}$	2.929	2.884	3.023	2.829	2.905
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.929	-	-.0450 (.133)	.0942 (.061)	.0994 [*] (.028)	.0415 (.154)
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	2.884		-	-.1392 ^{**} (.008)	.0544 (.251)	-.0035 (.941)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.023			-	.1936 ^{**} (.002)	.1358 ^{**} (.009)
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.829				-	-.0579 (.217)
นักเรียน/ นักศึกษา	2.905					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .0994

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1392

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .0936

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1358

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพอื่น มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านอาชีพโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการโดยรวม

ความคาดหวังต่อ คุณภาพ	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ		10,001 บาท		15,001 บาท		20,001 บาท		25,001 บาท	
			-		-		-		ขึ้นไป	
	10,000 บาท		15,000 บาท		20,000 บาท		25,000 บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	2.803	.401	2.802	.362	2.879	.395	2.834	.310	2.727	.265
2. ด้านอัตราค่าบริการ	2.941	.709	2.917	.719	3.092	.656	3.122	.688	3.125	.611
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.809	.424	2.993	.397	3.047	.406	2.955	.378	2.981	.433
4. ด้านบุคลากร	3.402	.571	3.357	.577	3.398	.538	3.108	.674	3.166	.599
5. ด้านความปลอดภัย	2.269	.265	2.328	.298	2.376	.341	2.435	.397	2.454	.381
รวม	2.899	.234	2.879	.220	2.959	.249	2.891	.252	2.890	.216

จากตาราง 44 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.899$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.809$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.269$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.879$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.357$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.328$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2.959) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.398$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.376$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.891$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.122$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.435$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.890$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.166$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.454$)

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ไม่แตกต่างกัน

H_a : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการในด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F- Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.838	4	.209	1.585	.177
	ภายในกลุ่ม	54.852	415	.132		
	รวม	55.690	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.559	4	.890	1.880	.113
	ภายในกลุ่ม	196.382	415	.473		
	รวม	199.940	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.704	4	.176	1.069	.371
	ภายในกลุ่ม	68.356	415	.165		
	รวม	69.061	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.533	4	1.133	3.354**	.010
	ภายในกลุ่ม	140.223	415	.338		
	รวม	144.756	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.399	4	.350	3.273*	.012
	ภายในกลุ่ม	44.363	415	.107		
	รวม	45.762	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.430	4	.107	1.962	.099
	ภายในกลุ่ม	22.716	415	.055		
	รวม	23.145	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .113 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .317 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .010 ซึ่งเท่ากับ .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
จำแนกตามรายได้ ในด้านบุคลากรโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้/เดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	10,001	15,001	20,001	25,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	ขึ้นไป
		3.402	3.357	3.398	3.108	3.166
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.402	-	.0443	.0038	.2931**	.2353*
10,001 – 15,000 บาท	3.357		-	-.0405	.2488*	.1909
				(.580)	(.010)	(.056)
15,001 – 20,000 บาท	3.398			-	.2893**	.2315*
					(.004)	(.027)
20,001 – 25,000 บาท	3.108				-	-.0578
						(.632)
25,001 บาท ขึ้นไป	3.166					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2931

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2353

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ 10,001–15,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 10,001–15,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2488

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2893

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2315

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้อื่น มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
จำแนกตามรายได้ ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้/เดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ	10,001	15,001	20,001	25,001 บาท ขึ้นไป
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	
		2.269	2.328	2.376	2.435	2.454
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.269	-	-.0593	-.1069*	-.1658**	-.1849**
			(.215)	(.035)	(.007)	(.004)
10,001 – 15,000 บาท	2.328		-	-.0476	-.065*	-.1256*
				(.248)	(.048)	(.025)
15,001 – 20,000 บาท	2.376			-	-.0588	-.0708
					(.297)	(.183)
20,001 – 25,000 บาท	2.435				-	-.0192
						(.778)
25,001 บาท ขึ้นไป	2.454					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1069

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1658

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1849

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.065

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1256

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้อื่น มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ ดังนี้

การรับรู้ต่อคุณภาพ	เพศชาย		ระดับ	เพศหญิง		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.357	.345	ปานกลาง	3.371	.377	ปานกลาง
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.502	.599	มาก	3.429	.609	มาก
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	2.992	.422	ปานกลาง	3.013	.417	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.182	.324	ปานกลาง	3.316	.336	ปานกลาง
5. ด้านความปลอดภัย	3.030	.485	ปานกลาง	3.075	.547	ปานกลาง
รวม	3.213	.227	ปานกลาง	3.241	.238	ปานกลาง

จากตาราง 48 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เพศชาย มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.213$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.502$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.992$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสาร เพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.241$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.429$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.013$)

โดยผู้ใช้บริการเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้รวมเท่ากับผู้ใช้บริการเพศหญิง

ตาราง 12 แสดงเหตุผลที่เลือกใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ		
7.1 รวดเร็ว	186	44.3
7.2 ราคาถูก	109	26.0
7.3 ขอบบรยากาศ	31	7.4
7.4 สะดวกในการต่อรถประจำทาง	94	22.4
รวม	420	100.0

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลที่เลือกใช้บริการเรือโดยสารโดยรวม จำนวน 420 คน ในคลองแสนแสบ เมื่อพิจารณาตามเหตุผลพบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบมีเหตุผลเลือกใช้บริการเพราะความรวดเร็ว จำนวน 186 คน ร้อยละ 44.3 ราคาถูก จำนวน 109 คน ร้อยละ 26.0 ขอบบรยากาศ จำนวน 31 คน ร้อยละ 7.4 และสะดวกในการต่อรถประจำทาง จำนวน 94 คน ร้อยละ 22.4 และโดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะความรวดเร็ว รองลงมา คือ ราคาถูก และสะดวกในการต่อรถประจำทาง ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงความถี่ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{X}$	S.D	Min	Max
8. ความถี่ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ	6.38	2.073	3.00	10.00

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ในการใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบต่อสัปดาห์ พบว่าความถี่ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ประมาณ 6 ครั้ง / สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 6.38$) ค่าความถี่ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ต่ำสุดเท่ากับ 3 ครั้ง / สัปดาห์ และความถี่ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการสูงสุด คือ 10 ครั้ง / สัปดาห์

สมมติฐานข้อที่ 2 ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทาง การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_a : เพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ ความแตกต่าง โดยใช้ค่า t (Independent t - test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกลักษณะทางสถิติ (2 – tailed Prob. (p)) มีค่าน้อย กว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 49

ตาราง 49 แสดงการทดสอบระดับการรับรู้ที่มีผลต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม จำแนกตามเพศ และรายด้าน

การรับรู้ต่อคุณภาพ	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.357	.345	3.371	.377	-.386	417.887	.700
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.502	.599	3.429	.609	1.230	414.668	.219
3. ด้านสถานที่	2.992	.422	3.013	.417	-.514	412.270	.608
4. ด้านบุคลากร	3.182	.324	3.316	.336	-4.158**	416.113	.000
5. ด้านความปลอดภัย	3.030	.485	3.075	.547	-.898	417.919	.370
รวม	3.213	.227	3.241	.238	-1.245	416.559	.214

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้ สถิติ (Independent Samples t -test) ในการทดสอบพบว่าค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .214 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .700 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .219 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .608 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .370 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการโดยรวม

การรับรู้ต่อคุณภาพ	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15 ปี		16 – 23 ปี		24 – 32 ปี		33 – 41 ปี		42 – 50 ปี		51 ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.426	.305	3.322	.342	3.431	.364	3.383	.410	3.344	.336	3.225	.434
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.372	.631	3.382	.614	3.561	.512	3.558	.645	3.505	.620	3.306	.614
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.137	.772	2.955	.234	2.970	.218	3.000	.229	3.021	.578	2.994	.208
4. ด้านบุคลากร	3.215	.351	3.254	.375	3.229	.326	3.366	.323	3.189	.296	3.333	.298
5. ด้านความปลอดภัย	2.993	.459	3.016	.535	3.070	.505	3.166	.580	3.027	.519	3.086	.463
รวม	3.229	.246	3.186	.256	3.252	.201	3.295	.224	3.217	.236	3.189	.200

จากตาราง 50 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.229$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.426$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.993$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 16 - 23 ปี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.186$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.382$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.995$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 24 - 32 ปี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.252$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.561$) และในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.970$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 33 - 41 ปี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.295$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.558$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.000$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 42 - 50 ปี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.217$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.505$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.021$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.189$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.333$) และด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.994$)

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	1.439	5	.228	2.222	.051
	ภายในกลุ่ม	53.625	414	.130		
	รวม	55.064	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.409	5	.682	1.881	.096
	ภายในกลุ่ม	150.055	414	.362		
	รวม	153.464	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.273	5	.255	1.453	.204
	ภายในกลุ่ม	72.527	414	.175		
	รวม	73.800	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.438	5	.288	2.557*	.026
	ภายในกลุ่ม	46.197	414	.112		
	รวม	47.635	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.211	5	.242	.899	.482
	ภายในกลุ่ม	111.566	414	.269		
	รวม	112.777	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.557	5	.111	2.075	.068
	ภายในกลุ่ม	22.250	414	.054		
	รวม	22.807	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .068 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .051 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .906 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .204 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .482 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ในด้านบุคลากร ที่ให้บริการ แตกต่างกันในระยะใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 52 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอายุ ในด้านบุคลากรให้บริการโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15 ปี	16-23 ปี	24-32 ปี	33-41 ปี	42-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.137	2.995	2.970	3.000	3.021	2.994
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15 ปี	3.137	-	-.039 (0.494)	0.139 (.812)	-.1510 (0.18)	0.258 (0.663)	-.1176 (.123)
16 – 23 ปี	2.995		-	.0253 (.601)	-.1118* (.040)	.0650 (.185)	-.784 (.253)
24 – 32 ปี	2.970			-	-.1370* (.014)	.0397 (.431)	-.1037 (.137)
33 – 41 ปี	3.000				-	.1767** (.002)	.0333 (.652)
42 – 51 ปี	3.021					-	-.1434* (.041)
51 ปี ขึ้นไป	2.994						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุ 16 - 23 ปี กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 33 - 41 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 16 - 23 ปี มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 33 - 41 ปี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1118

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุ 24 - 32 ปี กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 33 - 41 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 24 - 32 ปี มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 33 - 41 ปี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1370

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุ 33 - 41 ปี กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 42 - 50 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 33 - 41 ปี มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 42 - 50 ปี แตกต่างกันเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1767

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุ 42 - 51 ปี กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุ 33 - 41 ปี มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1767

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอายุแตกต่างกับกลุ่มอื่น มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางการสมรสของผู้ใช้บริการโดยรวม

การรับรู้ต่อคุณภาพ	โสด		สมรสและ อยู่ด้วยกัน		หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.363	.348	3.378	.387	3.343	.358
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.447	.615	3.511	.607	3.427	.575
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.019	.433	2.957	.203	3.039	.615
4. ด้านบุคลากร	3.259	.358	3.243	.326	3.254	.297
5. ด้านความปลอดภัย	3.028	.522	3.062	.523	3.114	.506
รวม	3.223	.244	3.230	.221	3.235	.225

จากตาราง 53 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.223$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.447$) และในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.028$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.230$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.511$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.957$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.235$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.427$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.039$)

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสาร
คล่องแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : สถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสาร
คล่องแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพทางสมรส

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.060	2	.030	.228	.796
	ภายในกลุ่ม	55.004	417	.132		
	รวม	55.064	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.53	2	.226	.617	.540
	ภายในกลุ่ม	153.012	417	.367		
	รวม	153.464	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.437	2	.218	1.241	.290
	ภายในกลุ่ม	73.363	417	.176		
	รวม	73.800	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.021	2	.010	.092	.912
	ภายในกลุ่ม	47.614	417	.114		
	รวม	47.635	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.417	2	.057	.662	.516
	ภายในกลุ่ม	112.360	417	.085		
	รวม	112.777	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.005	.085	.919
	ภายในกลุ่ม	22.798	417	.055		
	รวม	22.807	419			

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพทางสมรสของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .919 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .796 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .540 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .290 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .912 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .516 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลอง
แสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการโดยรวม

การรับรู้ ต่อคุณภาพ	มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.384	.357	3.325	.369	3.347	.365	3.389	.302	3.461	.467
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.357	.678	3.462	.547	3.436	.564	3.564	.552	3.637	.789
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.040	.591	2.979	.198	2.965	.242	2.982	.245	3.143	.947
4. ด้านบุคลากร	3.193	.324	3.255	.349	3.283	.350	3.251	.306	3.356	.344
5. ด้านความปลอดภัย	2.975	.481	3.025	.491	3.088	.600	3.108	.499	3.195	.523
รวม	3.190	.239	3.209	.213	3.222	.234	3.260	.200	3.358	.320

จากตาราง 55 พบว่าผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.190$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.384$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.975$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.209$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.462$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.979$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.222$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.436$) และด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.965$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.260$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.564$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.982$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.358$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.637$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.143$)

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.579	4	.145	1.103	.355
	ภายในกลุ่ม	54.484	415	.131		
	รวม	55.064	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.796	4	.699	1.925	.105
	ภายในกลุ่ม	150.668	415	.363		
	รวม	153.464	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.914	4	.229	1.301	.269
	ภายในกลุ่ม	72.886	415	.176		
	รวม	73.800	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.734	4	.183	1.623	.168
	ภายในกลุ่ม	46.901	415	.113		
	รวม	47.635	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.603	4	.401	1.496	.203
	ภายในกลุ่ม	111.174	415	.268		
	รวม	112.777	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.761	4	.190	3.579**	.007
	ภายในกลุ่ม	22.047	415	.053		
	รวม	22.807	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .355 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .105 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .269 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .168 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .203 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 57 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความปลอดภัยโดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.190	3.209	3.222	3.260	3.358
มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.190	-	-.0194 (.531)	-.0342 (.319)	-.0704 [*] (.047)	-.1687 ^{**} (.001)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช.	3.209		-	-.0147 (.644)	-.0510 (.124)	-.1493 ^{**} (.002)
อนุปริญญา / ปวส.	3.222			-	-.0363 (.315)	-.1346 ^{**} (.007)
ปริญญาตรี	3.260				-	-.0983 (.051)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.358					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.0704

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1687

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1493

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1346

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีการศึกษาระดับอื่น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร
คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม อาชีพของผู้ใช้บริการโดยรวม

การรับรู้ต่อคุณภาพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย		แม่บ้าน/ พ่อบ้าน		นักเรียน/ นักศึกษา	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.464	.550	3.342	.376	3.420	.391	3.261	.409	3.346	.342
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.464	.550	3.555	.618	3.660	.657	3.296	.620	3.384	.636
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.006	.486	3.047	.541	2.960	.188	3.000	.215	2.970	.232
4. ด้านบุคลากร	3.241	.318	3.306	.345	3.293	.376	3.239	.330	3.216	.348
5. ด้านความปลอดภัย	3.241	.318	3.306	.345	3.293	.376	3.239	.330	3.216	.348
รวม	3.231	.216	3.278	.225	3.272	.260	3.174	.215	3.181	.253

จากตาราง 58 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.231$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป และด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.464$) และในด้านบุคลากรและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.241$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.278$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.555$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.047$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.272$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.660$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.960$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.174$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.296$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.000$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.181$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.384$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.970$)

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 59 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.743	4	.186	1.418	.227
	ภายในกลุ่ม	54.321	415	.131		
	รวม	55.064	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.371	4	.843	2.330	.055
	ภายในกลุ่ม	150.093	415	.362		
	รวม	153.464	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.354	4	.088	.500	.736
	ภายในกลุ่ม	73.446	415	.177		
	รวม	73.800	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.497	4	.124	1.094	.359
	ภายในกลุ่ม	47.138	415	.114		
	รวม	47.635	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.239	4	.310	1.152	.332
	ภายในกลุ่ม	111.538	415	.269		
	รวม	112.777	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.629	4	.157	2.943 [*]	.020
	ภายในกลุ่ม	22.178	415	.053		
	รวม	22.807	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .227 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.55 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .736 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .359 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .332 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านอาชีพโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 60 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามอาชีพ ในด้านอาชีพโดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	นักเรียน/ นักศึกษา
	$\bar{x}$	3.231	3.278	3.272	3.174	3.181
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.231	-	-.0467 (.117)	-.0402 (.420)	.0576 (.200)	.0503 (.083)
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.278		-	.0065 (.900)	.1043* (.027)	.0970** (.003)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	3.272			-	.0978 (.114)	.0904 (.079)
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3.174				-	-.0073 (.875)
นักเรียน/ นักศึกษา	3.181					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านอาชีพโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1043

กลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท กับผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านอาชีพโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .0970

ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการเรือโดยสารที่ประกอบอาชีพอื่น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 61 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร
คลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ของผู้ใช้บริการโดยรวม

การรับรู้ต่อคุณภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ		10,001 บาท		15,001 บาท		20,001 บาท		25,001 บาทขึ้นไป	
	10,000 บาท		15,000 บาท		20,000 บาท		25,000 บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.375	.347	3.371	.375	3.375	.325	3.387	.382	3.272	.402
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.345	.676	3.480	.571	3.449	.571	3.500	.620	3.590	.658
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	2.975	.229	2.986	.215	2.981	.228	3.057	.802	3.098	.779
4. ด้านบุคลากร	3.215	.329	3.240	.342	3.231	.323	3.340	.343	3.310	.347
5. ด้านความปลอดภัย	2.941	.467	3.044	.513	3.024	.496	3.224	.574	3.143	.563
รวม	3.170	.225	3.224	.218	3.212	.200	3.302	.261	3.283	.306

จากตาราง 61 พบว่าผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.170$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.375$) และในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.941$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 5,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.224$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.480$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.981$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.212$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.449$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.981$)

สำหรับผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001–25,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.302$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.500$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.057$)

สำหรับผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.283$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.590$) และในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.098$)

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน

H_a : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (F-Prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบการหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference (LSD.)) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 62 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.424	4	.106	.806	.522
	ภายในกลุ่ม	54.640	415	.132		
	รวม	55.064	419			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.789	4	.447	1.224	.300
	ภายในกลุ่ม	151.675	415	.365		
	รวม	153.464	419			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.690	4	.172	.979	.419
	ภายในกลุ่ม	73.111	415	.176		
	รวม	73.800	419			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.686	4	.171	1.516	.197
	ภายในกลุ่ม	46.949	415	.113		
	รวม	47.635	419			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.753	4	.688	2.596*	.036
	ภายในกลุ่ม	110.024	415	.265		
	รวม	112.777	419			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.656	4	.164	3.071*	.016
	ภายในกลุ่ม	22.152	415	.053		
	รวม	22.807	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .522 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านการบริการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .300 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านอัตราค่าบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .419 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .197 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีรายได้ต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย และด้านรายได้โดยรวม แตกต่างกันหรือไม่ในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD. (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 63 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้
ในด้านความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้/เดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ	10,001	15,001	20,001	25,001 บาท ขึ้นไป
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	
		2.941	3.044	3.024	3.224	3.143
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.941	-	-.1030 (.172)	-.0835 (.295)	-.2833** (.004)	-.2028* (.042)
10,001 – 15,000 บาท	3.044		-	.0195 (.764)	-.1803* (.034)	-.0998 (.259)
15,001 – 20,000 บาท	3.024			-	-.1998* (.025)	-.1192 (.196)
20,001 – 25,000 บาท	3.224				-	-.0806 (.452)
25,001 บาท ขึ้นไป	3.143					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.2838

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1803

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1998

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้อื่น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 64 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกตามรายได้โดยรวม เปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้/เดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 15,000 บาท	15,001 20,000 บาท	20,001 25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
		3.170	3.224	3.212	3.302	3.283
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.170	-	-.0541 (.110)	-.0418 (.244)	-.1315** (.003)	-.1127* (.012)
10,001 – 15,000 บาท	3.224		-	.0123 (.672)	-.0774* (.042)	-.0587 (.139)
15,001 – 20,000 บาท	3.212			-	-.0897* (.025)	-.0710 (.087)
20,001 – 25,000 บาท	3.302				-	.0187 (.697)
25,001 บาท ขึ้นไป	3.283					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านรายได้โดยรวม น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1315

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านรายได้โดยรวม น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.1127

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านรายได้โดยรวม น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.0774

กลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001–20,000 บาท มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านรายได้โดยรวม น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.0897

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้อื่น มีผลการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านรายได้โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีผลต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

H_a : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แตกต่างกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 65

ตาราง 65 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้าน

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริง ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ	ค่าทางสถิติ				
	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
คู่ที่ 1 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป เปรียบเทียบกับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป	-.546	.504	-22.22	419	.000
คู่ที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการ	-.452	.936	-9.89	419	.000
คู่ที่ 3 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ให้บริการ	.013	.605	.416	419	.677
คู่ที่ 4 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากร เปรียบเทียบกับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากร	.073	.704	.304	419	.034
คู่ที่ 5 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย	-.696	.555	-25.72	419	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้ค่าสถิติ Dependent Sample t-test ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านการบริการทั่วไป

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านอัตราค่าบริการทั่วไป

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .677 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านบุคลากร พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านบุคลากร

ด้านความปลอดภัย พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสาร ในคลองแสนแสบ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ในการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการด้านต่างๆ ที่นำมาทดสอบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

สมมติฐานข้อที่ 4 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

H_a : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตาราง 66 แสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ที่มี
ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	n	ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการ		
		Pearson Correlation (r)	ระดับนัยสำคัญ (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการบริการทั่วไป	420	-.055	.260	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ด้านอัตราค่าบริการ	420	-.110 [*]	.024	แทบจะไม่มี ความสัมพันธ์กัน (ทิศทางตรงกันข้าม)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	420	-.016	.744	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ด้านบุคลากร	420	.014	.768	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. ด้านความปลอดภัย	420	.120 [*]	.014	แทบจะไม่มี ความสัมพันธ์กัน (ทิศทางเดียวกัน)
รวม	420	-.093	.056	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 66 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .056 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .260 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านอัตราค่าบริการแทบจะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.110 มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมากในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ด้านอัตราค่าบริการมากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะลดลง

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .744 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านบุคลากร พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .768 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ด้านความปลอดภัย พบว่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย แทบจะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .120 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมากในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ด้านความปลอดภัย มากขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะมากขึ้นด้วย

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

การนำเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นการรวบรวมความถี่ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 205 ชุด จากทั้งหมด 420 ชุด นำมาจัดกลุ่มแยกตามด้าน ดังนี้

ตาราง 67 แสดงปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สามารถประมวลผลได้ ดังนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ข้อ)	ร้อยละ
<u>ด้านการบริการทั่วไป</u>		
1. ควรมีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติประจำท่าเทียบเรือ	38	7.61
2. ควรมีการจัดที่นั่งภายในเรือโดยสารไม่ให้หนาแน่นเกินไป	31	6.21
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเทียบเรือคอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	28	5.61
4. ควรมีป้ายบอกอัตราค่าโดยสารกับระยะการเดินทางประจำท่าเทียบเรือที่ชัดเจน	11	2.20
<u>ด้านอัตราค่าบริการ</u>		
1. ควรจัดทำตั๋วเป็นรายสัปดาห์ / รายเดือนและมีส่วนลดพิเศษสำหรับนักเรียน ข้าราชการหรือผู้มีรายได้น้อย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	18	3.60
2. อัตราค่าบริการแพงเกินไป ควรคิดจากระยะทางการเดินเรือ	11	2.20
<u>ด้านสถานที่</u>		
1. ท่าเทียบเรือไม่ได้มาตรฐาน บางท่าสูงเกินไปไม่สะดวกในการขึ้น – ลง	53	10.62
2. ควรจัดให้มีที่นั่งพักคอยเรือโดยสาร ไม่มีหลังคากันแดดกันฝน	42	8.41
<u>ด้านบุคลากร</u>		
1. พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ขาดความกระตือรือร้นเท่าที่ควร	5	1.00
2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่และประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดน้ำในคลอง	4	0.80
<u>ด้านความปลอดภัย</u>		
1. เรือจอดไม่สนิทชิดท่าเทียบเรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	44	8.81
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิตมีไม่เพียงพอกับความต้องการ	28	5.61

ตาราง 67 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ข้อ)	ร้อยละ
<u>ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ</u>		
1. ปัญหาทางด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำเน่าเสีย อากาศเป็นพิษ เสียงดัง	97	19.43
2. มีสิ่งกีดขวางช่องทางการเดินเรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ควรปรับปรุงและขยายช่องทางการเดินเรือ	44	8.87
3. ควรมีมาตรการจำกัดความเร็วในการเดินเรือ	24	4.81
4. ควรสำรวจเส้นทางการเดินเรือที่สามารถเชื่อมต่อกันได้เพื่อพัฒนาเป็นเส้นทางลัดในการเดินทาง	14	2.81
5. ควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือทางน้ำมาเสมอ	7	1.40
รวม	499	100.0

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบสามารถพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

ด้านการบริการทั่วไป เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรมีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติประจำท่าเทียบเรือ จำนวน 39 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 7.61 รองลงมา คือ ควรมีการจัดที่นั่งภายในเรือโดยสารไม่ให้นหนาแน่นจนเกินไป จำนวน 31 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 6.21 และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเทียบเรือคอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก จำนวน 28 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.61

ด้านอัตราค่าบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรมีการจัดทำตั๋วเป็นรายสัปดาห์ / รายเดือน และมีส่วนลดพิเศษสำหรับนักเรียน ข้าราชการหรือผู้ที่มีรายได้น้อย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ จำนวน 18 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 3.60 รองลงมา คือ อัตราค่าบริการแพงเกินไป ควรคิดจากระยะทางการเดินเรือ จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 2.20

ด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเทียบเรือไม่ได้มาตรฐาน บางท่าสูงเกินไปไม่สะดวกในการขึ้น – ลง จำนวน 53 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมา คือ ควรจัดให้มีที่นั่งพักคอยเรือโดยสาร ไม่มีหลังคากันแดดกันฝน จำนวน 42 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 8.41

ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานพุดจาไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ขาดความกระตือรือร้นเท่าที่ควร จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 1.00 รองลงมา คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ณรงค์และประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดน้ำในคลอง จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 0.80

ด้านความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรือจอดไม่สนิทชิดท่าเทียบเรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ จำนวน 44 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 8.81 รองลงมา คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิตมีไม่เพียงพอกับความต้องการ จำนวน 28 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.61

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาทางด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม จำนวน 97 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 19.43 รองลงมา คือ มีสิ่งกีดขวางช่องทางการเดินเรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ควรปรับปรุงและขยายช่องทางการเดินเรือ จำนวน 44 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 8.81 และควรมีมาตรการจำกัดความเร็วในการเดินเรือ จำนวน 24 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 4.81

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งการเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากระบบการเดินทางและขนส่งมีความสะดวกขึ้น ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนมีความสะดวกสบายในการเดินทางตรงต่อเวลา ลดอุบัติเหตุ และทำให้เกิดการพัฒนาทางสังคมยิ่งขึ้นการคมนาคมขนส่งทางน้ำยังมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะการใช้เส้นทางคมนาคมในคลองแสนแสบ เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด เศรษฐกิจขยายตัวเพิ่มขึ้น ทำให้การคมนาคมทางน้ำมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นทำให้ประชาชนนิยมเดินทางด้วยระบบขนส่งทางน้ำ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทางด้านความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบที่ได้รับ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่จะใช้บริการในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีศักยภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการวางแผนในอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อไป

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

1. ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ต่างกัน
2. ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่ต่างกัน

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีผลต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่แตกต่างกัน

4. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดเฉลี่ย 59,191 คน / วัน (นับเฉพาะผู้ลงเรือ) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ทำการสำรวจเฉพาะท่าหลักเพียง 15 ท่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยแบ่งตามกลุ่มที่ใช้บริการท่าเทียบเรือโดยสารในแต่ละท่า จำนวนทั้งสิ้น 420 คน

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะท่าเทียบเรือที่มีจำนวนผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ มากที่สุดในแต่ละวัน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีคำนวณหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตามที่ตั้งของท่าเทียบเรือจำนวน 15 ท่า ที่ได้คัดเลือก โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล คือประชากรที่ใช้บริการในแต่ละท่าเทียบเรือ โดยสัดส่วนที่ใช้เป็นจำนวนประชากรที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบในแต่ละท่ารวมกัน

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการใช้แบบสอบถาม ถามผู้ใช้บริการเรือโดยสารในแต่ละท่าเทียบเรือที่คัดเลือกในขั้นที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมที่ได้จากทฤษฎีการสัมภาษณ์ เอกสารรายงานประจำปี รวมถึงเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการรอคอยเรือโดยสาร

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบของกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ตัวอย่าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบอัตราส่วน (Ratio) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach ค่า Alpha ที่ได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 9.112

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window Version 11 ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้ค่าสถิติ Dependent t-test เปรียบเทียบเป็นรายคู่
6. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้การทดสอบ ANOVA (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Different)
7. วิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้การทดสอบ ANOVA (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD. (Least Significant Different)

8. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวมที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบ ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย

สรุปผลจากการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบส่วนมากมีอายุ 24–32 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ อายุ 16-23 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และ อายุ 42–50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบส่วนมากมีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบส่วนมากประกอบอาชีพพนักงาน / ลูกจ้าง บริษัทเอกชน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001– 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา แนนอน เชื้อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

2.1 วิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในรายด้านและรายข้อ โดยรวม

จากการวิเคราะห์ พบว่าผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา คือ ด้านอัตราค่าบริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.01$) และด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ

ด้านการบริการทั่วไป เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความตรงต่อเวลาแนนอนเชื้อถือได้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมาคือ ความสบายของที่นั่งภายในเรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.12$) และความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.02$) และความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความสะดวกของเส้นทางเดินเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางจุดเปลี่ยนเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.15$) และรูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.31$) และความเป็นมิตรไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในส่วนของ การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.53$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยขณะขึ้น-ลง เรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.44$) และความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.10$) ตามลำดับ

2.2 วิเคราะห์การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในรายด้านและรายข้อ โดยรวม

จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา คือ ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.36$) และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ด้านการบริการทั่วไป เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความรวดเร็วในการขายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$) และความสะดวกในการขึ้นลงเรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$) และความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.61$) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความสะดวกของแหล่งทำเลที่ตั้งท่าเทียบเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ ความสะดวกของเส้นทางเดินเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.55$) และความสะอาดของน้ำในคลองแสนแสบ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.19$) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ ความเป็นมิตรไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.49$) และความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.61$) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในส่วนของความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยขณะขึ้น-ลง เรือโดยสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.82$) และการจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ เป็นรายด้านและโดยรวม ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยรวมเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 65.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 71.33$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 72.33$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 62.33$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 60.00$) และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 61.00$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างด้านปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .291 .558 .752 และ .779 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนในด้านสถานที่ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .964 .986 .601 .301 และ .307 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .979 .104 .721 .216 และ .401 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบ

ความแตกต่าง ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .798 .323 และ .099 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนในด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .001 และ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการบริการเรือโดยสารแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านบุคลากร มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .838 .365 และ .129 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนในด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านอาชีพโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .032 และ .043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .177 .113 และ .371 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนในด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .010 และ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานด้านอัตราค่าบริการ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความแตกต่างของปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .700 .219 .608 และ .370 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนในด้านบุคลากรมีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .051 .096 .204 และ .482 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านบุคลากร มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .796 .540 .290 .912 และ .516 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .355 .105 .296 .168 และ .203 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษาโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P)

เท่ากับ .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .227 .055 .736 .359 และ .332 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านอาชีพโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านบุคลากร มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .552 .300 .419 และ .197 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านความปลอดภัย และด้านรายได้โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .036 และ 0.16 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาแน่นอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย มีผลต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่ต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Dependent t-test โดยที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเปรียบเทียบกับ การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ และด้านความปลอดภัย มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ด้านบุคลากร มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบแตกต่างกับการรับรู้จริง ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (P) เท่ากับ .677 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลอง

แผนแบบมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

สมมติฐานข้อที่ 4 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาแน่นอนเชื่อถือได้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านบุคลากร โดยมีค่า Sig. 2-tailed เท่ากับ .260 .744 และ .768 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอัตราค่าบริการ และด้านความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยมีค่า Sig. 2-tailed เท่ากับ .024 และ .014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

ผู้วิจัย ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและข้อเสนอแนะทางด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม ควรเปลี่ยนจากระบบเครื่องยนต์ เป็นระบบไฟฟ้าเพื่อลดมลพิษ คิวแน่น กลิ่นท่อไอเสีย และเสียงจากเครื่องยนต์ คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมาคือ ปัญหาท่าเทียบเรือที่ไม่ได้มาตรฐาน พบว่า บริเวณท่าเทียบเรือยังไม่มีความปลอดภัยเท่าที่ควร ควรทำช่องสำหรับจอดเรือโดยเฉพาะในแต่ละท่าเทียบเรือเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อีกทั้งควรรักษาระดับน้ำในคลองให้เหมาะสมเพื่อลดช่องว่างจากการกาวขึ้น – ลงเรือ สภาพท่าเทียบเรือบางท่าชำรุดทรุดโทรม ไม่มีหลังคากันแดด – ฝน ไม่มีที่นั่งพักรอเรือโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และปัญหาสิ่งกีดขวางช่องทางการเดินเรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ควรปรับปรุงและขยายช่องทางการเดินเรือ รวมทั้งควรทำการสำรวจเส้นทางการเดินเรืออื่น ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อกันได้เพื่อใช้เป็นทางเลือกในการสัญจรทางน้ำของกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สามารถสรุปประเด็นมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการบริการทั่วไป พบว่า ความทันสมัยของเรือโดยสาร และความสะดวกในการ ขึ้น – ลง เรือโดยสาร อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบดำเนินการโดยบริษัทรอบคอบวันสง ซึ่งเป็นผู้ได้รับสัมปทานแต่เพียงผู้เดียวที่ได้รับอนุญาตสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณพรณ ปานชุ่มจิตร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการสัญจรทางน้ำ ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้บริการเรือโดยสาร เพื่อเดินทางไปทำงานกลับบ้าน โดยใช้บริการประจำวัน ๆ ละ 2 ครั้ง สาเหตุที่ใช้บริการเพราะเดินทางไปถึงปลายทางได้รวดเร็ว ควรปรับปรุงด้านสภาพและขนาดของเรือให้มีความทันสมัยและมีขนาดใหญ่ขึ้น ควรทำความสะอาดท่าเทียบเรือ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุลื่นล้มเวลาลงเรือโดยสาร ควรปรับปรุงค่าโดยสารให้ถูกลง ควรมีมาตรการในการจัดระเบียบขึ้น-ลง เรือโดยสาร รวมทั้งอบรมมารยาท ของพนักงานบนเรือโดยสารให้มีคุณภาพมากขึ้นโดยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติแบบอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ

2. จากการศึกษาระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านสถานที่ พบว่า ความสะดวกของเส้นทาง การเดินเรือและความปลอดภัยของเรือโดยสารและท่าเทียบเรือ ความหลากหลายของอัตราค่าบริการเรือโดยสาร ในด้านอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีนโยบายในการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำขึ้นเพื่อพัฒนา รูปแบบการขนส่งทางน้ำ โดยให้การสนับสนุนการประกอบกิจการเดินเรือโดยสารประจำทางในคลองที่อยู่ในความดูแลของกรุงเทพมหานคร โดยการดูแลคลองและสร้างท่าเทียบเรือให้กับผู้ประกอบการ และประชาชนส่วนหนึ่งได้หันมาเลือกเดินทางโดยอาศัยรูปแบบการคมนาคมประเภทนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรทางบกที่ติดขัด อีกทั้งยังมีค่าโดยสารที่ถูกที่สุด และบริการดีที่สุด อัตราค่าโดยสารเริ่มตั้งแต่ 5 บาท ถึง 15 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิต ปิณฑะดิษ (2542 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว รวมทั้งเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบ เพื่อเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการมีเหตุผลที่เลือกให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบเพราะความรวดเร็ว ร้อยละ 44.3 แสดงว่าเส้นทางการเดินเรือเป็นทางลัดสะดวกในการคมนาคม การจราจรไม่ติดขัด อัตราค่าโดยสารราคาถูก และสะดวกในการต่อรถประจำทาง เพราะเป็นคลองที่ผ่านย่านชุมชนและถนนสำคัญหลายสาย ได้แก่ พญาไท ถนนพระราม 1 ถนนลาดพร้าว และถนนรามคำแหง เป็นต้น มีจุดเริ่มต้นจากวัดศรีบุญเรืองผ่านประตูน้ำถึงจุดหมายปลายทางบริเวณสะพานผ่านฟ้าลีลาศ มีจำนวนท่าขึ้น-ลง ทั้งสิ้น 25 ท่า รวมระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร

ผู้ให้บริการส่วนมากจะใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบประมาณ 6 ครั้ง/สัปดาห์ โดยค่าความถี่ของผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ต่ำสุดเท่ากับ 3 ครั้ง/สัปดาห์ และความถี่ของผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สูงสุดเท่ากับ 10 ครั้ง/สัปดาห์

ระยะเวลาที่ใช้อยู่อาศัยเรือโดยสารในคลองแสนแสบ พบว่า ระยะเวลาในการรอคอยต่ำสุด 4 นาที และระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยสูงสุด คือ 45 นาที ปัจจุบันมีเรือด่วนสำหรับรองรับผู้โดยสารทั้งหมด จำนวน 70 ลำ แบ่งเป็นลำละ 5 รอบ (เรือขนาดใหญ่สามารถบรรทุกผู้โดยสาร 150-200 คน ส่วนเรือขนาดเล็กบรรทุกผู้โดยสาร 80-100 คน) และมีเรือวิ่งให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 น.-19.00 น. โดยในช่วงโมงเร่งด่วน เวลา 06.00 – 09.00 น. และเวลา 16.00–19.00 น. เรือออกจากท่าทุก ๆ 1–5 นาที ส่วนช่วงเวลากลางวัน 09.00–16.00 น. เรือออกจากท่าทุก ๆ 10–15 นาที ส่วนช่วงวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เรือออกจากท่าทุก ๆ ครึ่งชั่วโมง ใช้เวลาในการเดินทางจากต้นทางถึงปลายทางประมาณ 45–60 นาที

3. จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ความคาดหวังแตกต่างกับการรับรู้จริง ในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ และด้านความปลอดภัย ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จึงควรมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า คือ ผลกำไรของธุรกิจ การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร การพัฒนาคุณภาพการบริการจะช่วยผลักดันบริษัทให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยผลประโยชน์ในระยะสั้นที่ธุรกิจจะได้รับจากคุณภาพการบริการ ได้แก่ การได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้นจากความเต็มใจของลูกค้าที่จะยอมจ่าย ค่าบริการที่สูงกว่าเพื่อได้บริการที่มีคุณภาพ การลดต้นทุนจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผลประโยชน์จากคุณภาพการบริการต่อธุรกิจในระยะยาว คือ ความเจริญเติบโตของธุรกิจ คุณภาพการบริการจะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดแก่ธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพ จะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2001:14) และยังช่วยเพิ่มความสามารถในการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วย

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกันในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านสถานที่บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าท่าเทียบเรือ กรุงเทพมหานคร ได้สร้างท่าเทียบเรือบริเวณสองฝั่งคลอง โดยพิจารณาจากสถานที่ แหล่งชุมชน ที่อยู่อาศัย และสถานที่ทำงาน รวมทั้งสถานที่ซึ่งประสบปัญหาการจราจรติดขัด ตลอดจนพิจารณาบริเวณที่ใกล้กับถนนที่รถโดยสารประจำทางผ่านเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทำธุระได้สะดวก รวดเร็ว

ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านบุคลากรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุรณ์ ไตรทิพธำรงโชค (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานครตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศ โดยแยกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ แล้วนำมาวิเคราะห์แบบอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าความพอใจในการบริการ ของบริษัท บางกอกไมโครบัส จำกัด มากกว่าองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพทางสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด เนื่องจากความเร่งรีบของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็ว และต้องการความสะดวกสบายจากการใช้บริการด้วย จากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน จะต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Parasuraman & Berry.2001:154)

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

5. จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ของผู้ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ

ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก การปรับปรุงคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จะมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า คือ ผลกำไรของธุรกิจ การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไรการพัฒนาคุณภาพการบริการจะช่วยผลักดันบริษัทให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยผลประโยชน์ในระยะสั้นที่ธุรกิจจะได้รับจากคุณภาพการบริการ ได้แก่ การได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้นจากความเต็มใจของลูกค้าที่จะยอมจ่าย ค่าบริการที่สูงกว่าเพื่อได้บริการที่มีคุณภาพ การลดต้นทุนจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน คือ ความเจริญเติบโตของธุรกิจ คุณภาพการบริการจะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดแก่ธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างกำไร (Zeithaml, Parasuraman & Berry.2001:14) และยังช่วยเพิ่มความสามารถในการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วย

ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภพรณ ปานชุ่มจิตร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการสัญจรทางน้ำ มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการสัญจรทางน้ำ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติแบบอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในการสัญจรทางน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ความพอใจในการสัญจรทางน้ำ เมื่อแยกตามเพศ อาชีพ และระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้บริการเรือโดยสาร เพื่อเดินทางไปทำงาน – กลับบ้าน โดยใช้บริการประจำวัน ๆ ละ 2 ครั้ง สาเหตุที่ใช้บริการเพราะเดินทางไปถึงปลายทางได้รวดเร็ว ควรปรับปรุงด้านสภาพและขนาดของเรือให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ควรทำความสะอาดท่าเทียบเรือ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นล้มเวลาขึ้นลงเรือโดยสารควรปรับปรุงค่าโดยสารให้ถูกลง รวมทั้งอบรมมารยาท ของพนักงานบนเรือโดยสารให้มีคุณภาพมากขึ้น

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพอใจปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร (2545:บทคัดย่อ) กล่าวถึงแผนการปรับปรุงเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยาและคลอง 4 เส้นทาง วัดอุปประสงค์เพื่อรวบรวมสภาพข้อเท็จจริง และปัญหาอุปสรรคของการคมนาคมทางน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และคลองเชื่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำแผนการส่งเสริมและพัฒนาการเดินทางเรือโดยสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจปานกลาง การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะอยู่ในขั้นสุดท้าย คือ ขั้นของการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพอเพียง ความพอเพียง (Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้า เพอร์สัน (Person.1993:14)

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมเจ้าท่า (2545:บทคัดย่อ) เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ปรากฏในส่วน of สภาพข้อเท็จจริงดังนี้ในปี 2542 ผู้โดยสารเรือโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในวันราชการ เฉลี่ยต่อวันประมาณ 424,380 คน เป็นผู้โดยสารเรือโดยสารในแม่น้ำเจ้าพระยาประมาณ 365,053 คนต่อวัน (ทั้งปี) และใช้บริการเรือโดยสารคลองขุด 4 สาย ประมาณ 59,327 คนต่อวัน (ทั้งปี) ส่วนในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์จะมีผู้โดยสาร ทั้งสิ้นเฉลี่ยต่อวัน และในคลองขุด 4 สายประมาณ 23,397 คนต่อวัน (ทั้งปี) ในปี 2539 มีอุบัติเหตุทางน้ำทั้งสิ้น 23 ราย เป็นอุบัติเหตุของเรือโดยสาร 4 ราย ข้อมูลสภาพการคมนาคมทางน้ำที่รวบรวมได้ สามารถวิเคราะห์ความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสาร

เพื่อให้ประชาชน มีทางเลือกเพื่อการสัญจร ควรพัฒนาเส้นทางทางขนส่งทางน้ำและการให้บริการ ดังนั้นกรมเจ้าท่าจึงได้วางแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยเน้นความปลอดภัย ดังนี้

1. ปรับปรุงท่าเทียบเรือ
2. ปรับปรุงรูปแบบของเรือ
3. อุปกรณ์ช่วยชีวิต
4. การประชาสัมพันธ์ – ฝึกอบรมพนักงานรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง
5. การปรับปรุงร่องน้ำเดินเรือ

6. ตั้งหน่วยงานกำกับควบคุมเรือโดยสาร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป พบว่า เรือโดยสารที่ให้บริการควรเปลี่ยนจากระบบเครื่องยนต์ เป็นระบบไฟฟ้าเพื่อลดมลพิษ ควันดำ กลิ่นท่อไอเสีย และเสียงจากเครื่องยนต์ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระยะเวลาการปล่อยเรือโดยสารให้ตรงเวลา โดยเฉพาะในวันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดราชการ เพื่อรองรับผู้โดยสารที่ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ความสะดวกในการขึ้น – ลงเรือโดยสาร พบว่า เรือโดยสารจอดไม่สนิทชิดท่าเทียบเรือ ทำให้เกิดอุบัติเหตุขณะก้าวขึ้น – ลง เรือโดยสาร ควรทำป้ายบอกชื่อท่าเทียบเรือและทิศทางจุดเปลี่ยนเรือให้มีความชัดเจน อีกทั้งควรปรับปรุงและขยายช่องทางการเดินเรือ รวมทั้งควรทำการสำรวจเส้นทางการเดินเรืออื่นๆ ที่สามารถเชื่อมต่อกันได้เพื่อใช้เป็นทางเลือกในการสัญจรทางน้ำของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการตรวจสอบดูแลคลองและพื้นที่ริมคลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันปัญหาการรुक้าที่สาธารณะ ปัญหาหน้าเฝ้าเสีย รวมทั้งปัญหาลำคลองตื้นเขินอันเป็นอุปสรรคสำคัญของการเดินเรือ

2. ด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารส่วนใหญ่ มีความคิดเกี่ยวกับระบบการเก็บเงินอัตโนมัติตามท่าเทียบเรือและการจัดเก็บตั๋วเป็นระบบเหมาจ่าย รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน พร้อมทั้งให้ส่วนลดพิเศษสำหรับนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ หรือผู้มีรายได้น้อย นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าอัตราค่าบริการมีราคาแพง ควรคิดตามระยะทางที่ให้บริการ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ท่าเทียบเรือไม่ได้มาตรฐานควรพัฒนารูปแบบท่าเทียบเรือให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ควรทำความสะอาดบริเวณท่าเทียบเรืออย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรทำช่องสำหรับจอดเรือโดยเฉพาะในแต่ละท่าเทียบเรือเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อีกทั้งควรรักษาระดับน้ำในคลองให้เหมาะสมเพื่อลดช่องว่างจากการก้าวขึ้น – ลงเรือ สภาพท่าเทียบเรือบางท่าชำรุดทรุดโทรม ไม่มีหลังคากันแดด – กันฝน ไม่มีที่นั่งพักรอเรือโดยสาร อีกทั้งยังไม่มีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน

4. ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ อีกทั้งจุดประชาสัมพันธ์ยังมีน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการ ควรอบรมพนักงานให้มีความพร้อมเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ บรมมารยาทในการให้บริการ รวมทั้งกฎระเบียบและมารยาทในการขับเรือแก่พนักงาน ตลอดจนมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5. ด้านความปลอดภัย พบว่า ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต เช่น เสื้อชูชีพ บอร์ดชูชีพให้เพียงพอ กับความต้องการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ควรมีสัญญาณไฟจราจรทางน้ำเพื่อป้องกันอุบัติเหตุเรือชนกัน ควรมีเรือเร็วที่ให้ความช่วยเหลือสำรวจคลองทุก 1-2 ชม. ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยภายในเรือโดยสารและความปลอดภัยขณะขึ้น-ลง เรือโดยสาร ควรมีหน่วยงานที่ชัดเจนในการกำกับดูแลรับผิดชอบการจราจรทางน้ำ เช่นเดียวกับ การจราจรทางบก โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแล ติดตามประเมินผล และรายงานสภาพปัญหาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขตลอดจนรับฟังปัญหาและความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรวมทั้งแก้ปัญหาการจราจรต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีเรือโดยสารคลองแสนแสบ ซึ่งเป็นคลองหนึ่งที่มีการให้บริการเรือโดยสารเท่านั้นทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่มเดียว ฉะนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มสถานที่วิจัยคลองอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และเชื่อถือได้ในการนำผลวิจัยอ้างอิงในทางวิชาการและในทางปฏิบัติต่อไป
2. ควรขยายขอบเขตของการวิจัย โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งในรูปแบบอื่น เช่น รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า เพื่อสามารถเปรียบเทียบผลการศึกษานั้นจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการขนส่งโดยรวมได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรทำการสำรวจเส้นทางการเดินเรืออื่น ๆ เพิ่มเติมรวมทั้งควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย
3. ควรจัดบริการเสริมด้านอื่นๆ เพื่อกระตุ้นความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งควรเสนอรูปแบบการบริการใหม่ ๆ แก่ผู้ให้บริการเสมอ การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้รูปแบบในการบริการอื่น ๆ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการได้ครอบคลุมทุกประเภท
4. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นถึงการศึกษาคุณภาพการให้บริการเพียงด้านหลักเฉพาะ 5 ด้าน ควรศึกษาเพิ่มเติมในแบบช่องว่างจำลอง (GAP Model) ของการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม. (2545). *ตารางแสดงอัตราค่าโดยสารกับ
ระยะทางการเดินเรือ*. กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- กองการสถิติ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม. (2546). *ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้
บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ จำแนกตามท่าเรือ*. กรุงเทพฯ : 2546. ถ่ายเอกสาร.
- กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (2545). *แผนที่ตั้งท่าจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารในคลองแสนแสบ*.
กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- , (2545). *บทคัดย่อ*. ฉบับที่ 10. ปีที่ 6. กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 11*.
พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด (2539). *ศิลปะการให้บริการ*. หน้า 14. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด (2539). *สูตรสำเร็จในการบริการ*. หน้า 115. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ธีระเดช ไชยสมบัติ. (2534). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี.(2544). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลฉวี วตางศ.(2543). *จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1 – 7)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2538). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธิต ปิ่นทะดิษ. (2541). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองลาดพร้าว*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารคุณภาพการบริการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
(ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานะ อินทรพิทักษ์. (2539). *อุปสงค์อุปทานการขนส่ง*. กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- มานวิภา. (2540). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการขนส่งของประเทศ*. กรุงเทพฯ.
ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุนนาค และคณะ. (2543). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2542).*จิตวิทยาการบริการ(หน่วยที่ 1 – 7)*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- รู้เฟื่องเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ. (2542). หน้า 474. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ล้วน สายยศ.(2538).*การวิเคราะห์เชิงสถิติ*. หน้า 134. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 3. สุวีริยาสาส์น.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์.(2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

- วรางคณา อติศรประเสริฐ. (2546). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบ วิธีการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2542). *การบริหารการจัดการ*. หน้า 378. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค. (2539). *คุณภาพการให้บริการโดยสารประจำทาง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (2543). *หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า*. หน้า 15. กรุงเทพฯ : ถ่ายเอกสาร.
- สำนักการระบายน้ำ. (2546). *การจัดการคุณภาพการบริการทางน้ำ*. หน้า 26. กรุงเทพฯ ปีที่ 4. ถ่ายเอกสาร.
- โสภาพรรณ ปานชุมจิตร์. (2540). *บทคัดย่อ.แผนการปรับปรุงเรือโดยสารแม่น้ำเจ้าพระยา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารคุณภาพการบริการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Albrecht, Karl. (1992).*Marketing Management*. 7th Edition : Prentice Hall International, Inc.
- Boone,Louis E.and Kurtz, David L.(1989).*Marketing*. 6th Edition. Chocago : Dryden Press.
- Carrol,Jane.(1997).Learning from successful companies. Gower '*Handbook of customer service*'. Gower Publishing Limited.
- Heizer,Jay and Barry,Render.(2001).*Production and Operation Management*. 6th Edition. Prentice Hall,Inc.
- Lovelock,Chistopher H., Vandermerwe,Sanda., Lewis,Barbara. (1999). *Service Marketing*.Prentice Hall Inc.
- Mc.Burney, Donald H., Collings,Virginia B. (1996). *Introduction to sensation / Perception*:New Jersey: Prontic Hall,Inc.
- Parasuraman,A., Zeithamal,Valarie A.& Leonard, Berry L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- (1990). Delivering quality service: balancing customer perception and expectation.New York: A division of Macmilan, Inc.
- (1988). "SERQUAL : A multipe – item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of retailing*. 64 : 12-40.
- (1994). "Alternative Scale of Measuring service Quality : A Comparative Assessment Based on Psychometric and diagnostic Criteria," *Journal of reading* 70 (3).
- Patterson, Christopher G. and Walker,Rhett. H. (1998). *Service Marketing* . Australia : Prentice Hall HACCP.
- Phillip, Kotler . (1994). *Marketing Management : Analysis. Planning. Implementation and control*. 6th Edition. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- (1997). *Marketing Management : Analysis. Planning. Implementation and control*. 9th Edition. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.

Phillip, Kotler.(2000). *Marketing Management : Analysis. Planning. Implementation and Control*. The Millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.

Mequire, WJ.(1969). " The nature of Attitude and Attitude Change," He hand book of Social Psychology," 2nd ed. Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company.

Salkind,Neil J.(2000). *Exploring Research*. 4th ed. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.

Stanton, William J. and Charles, Futrel.(1987). *Fundamentals of Marketing*. 8th Edition. New York : McGraw-Hill,Inc.1987.

Timm, Pual R. (1997).*Customer service career success through customer Satisfactions*. Prentice Hall.

Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*.New York. Wiley MD. SONS.Inc.

Yamane, Taro. (1967). *Statistic, AN Introductory*. 2nd Edition. New York : Harper and Row.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

----- (2545, 14 มกราคม). " กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ".

<http://www.motc.go.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ชุดที่

--	--	--

แบบสอบถาม

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์

ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อรายงานผลวิจัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ
เรือโดยสารในคลองแสนแสบ

- ด้านการบริการทั่วไป
 - ความสะดวกสบาย
 - ความรวดเร็ว
 - ความตรงต่อเวลา แน่นนอนเชื่อถือได้
- ด้านอัตราค่าบริการ
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรือโดยสาร
คลองแสนแสบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
เรือโดยสารในคลองแสนแสบ

สิ่งสำคัญในการตอบแบบสอบถาม

1. โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบ และเลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียง 1 ข้อ และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ
2. โปรดตอบตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์และอาจเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาเลือกคำตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่เป็นจริงตรงกับสถานภาพของท่านและระบุข้อความอื่น ๆ ในกรณีที่ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรุณากรอกข้อความใน (.....) ช่องว่าง ให้ชัดเจน

1. เพศ

☐ 1) หญิง

☐ 2) ชาย

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15 ปี

☐ 2) 16 – 23 ปี

☐ 3) 24 – 32 ปี

☐ 4) 33 – 41 ปี

☐ 5) 42 – 50 ปี

☐ 6) 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส และอยู่ด้วยกัน

☐ 3) หม้าย/หย่าร้าง/

แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ 3) อนุปริญญา / ปวส.

☐ 4) ปริญญาตรี

☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ 2) พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน

☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐ 4) แม่บ้าน / พ่อบ้าน

☐ 5) นักเรียน / นักศึกษา

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 2) 10,001 – 15,000 บาท

☐ 3) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 4) 20,001 – 25,000 บาท

☐ 5) 25,001 บาท ขึ้นไป

7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ

☐ 1) รวดเร็ว

☐ 2) ราคาถูก

☐ 3) ขอบบรยากาศ

☐ 4) สะดวกในการต่อรถประจำทาง

8. ความถี่ที่ท่านใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ..... ครั้ง / สัปดาห์

9. ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการรอคอยเรือโดยสารบนท่าเทียบเรือ..... นาที

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

คำชี้แจง : ข้อความในแบบสอบถาม เป็นการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาเลือกข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (5 : 4 : 3 : 2 : 1) จากมากไปหาน้อย ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงช่องเดียว

- ถ้าท่านทำเครื่องหมาย ✓ บนตัวเลขด้านซ้ายมือเป็นการให้คะแนนระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ท่านต้องการ

- ถ้าท่านทำเครื่องหมาย ✓ บนตัวเลขด้านขวามือเป็นการให้คะแนนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ท่านได้รับจริง

ตัวอย่าง

ระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านต้องการ มากที่สุด น้อย ที่สุด	รายการ	ระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านได้รับจริง มากที่สุด น้อย ที่สุด
----- : ✓ : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	1. ความสะดวกสบายจากการใช้บริการ เรือโดยสารในคลองแสนแสบ	----- : ----- : ----- : ✓ : ----- 5 4 3 2 1

ระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านต้องการ มากที่สุด น้อย ที่สุด	รายการ	ระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านได้รับจริง มากที่สุด น้อย ที่สุด
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	<u>ด้านการบริการทั่วไป</u> 1. ความทันสมัยของเรือโดยสาร ที่ให้บริการในคลองแสนแสบ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1

----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	2. การตรงต่อเวลาของเรือโดยสาร ในการเทียบท่า	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	3. ความสะดวกในการขึ้น – ลง เรือโดยสาร	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	4. ความรวดเร็วในการบริการของเรือด่วน	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	5. ความรวดเร็วในการขายตั๋ว	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	6. ความหลากหลายของเส้นทาง การเดินทาง	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1

ระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านต้องการ มากที่สุด น้อย ที่สุด	รายการ	ระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านได้รับจริง มากที่สุด น้อย ที่สุด
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	7. ความสบายของที่นั่งภายในเรือ โดยสาร	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	8. ความตรงต่อเวลาแน่นอน เชื่อถือได้ ของเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	<u>ด้านอัตราค่าบริการ</u> 9. ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	10. ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	<u>ด้านสถานที่</u> 11. รูปแบบที่ทันสมัยของท่าเทียบเรือ ที่ท่านใช้บริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	12. ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง จุดเปลี่ยนเรือ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	13. ความสะดวกของแหล่งท่าเลที่ตั้ง ท่าเทียบเรือโดยสาร เช่น ใกล้แหล่ง ชุมชน สะดวกในการต่อรถโดยสาร	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	14. ความสะอาดของท่าเทียบเรือ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	15. ความสะอาดของน้ำในคลองแสนแสบ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	16. ความสะดวกของเส้นทางการเดินเรือ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	<u>ด้านบุคลากร</u> 17. ความสุภาพในการให้บริการของ พนักงาน	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	18. ความเป็นมิตรไมตรี ของพนักงาน ที่ให้บริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	1. ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ของพนักงานที่ให้บริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1

ระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านต้องการ มากที่สุด น้อย ที่สุด	รายการ	ระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการ ที่ท่านได้รับจริง มากที่สุด น้อย ที่สุด
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	ด้านความปลอดภัย 20.ความปลอดภัยขณะขึ้น-ลง เรือโดยสารของผู้ใช้บริการ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	21.การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยชีวิต ที่จำเป็นภายในเรือโดยสาร เช่น เสื้อชูชีพ บอร์ดชูชีพ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1
----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1	22.ความปลอดภัยของเรือโดยสาร และท่าเทียบเรือ	----- : ----- : ----- : ----- : ----- 5 4 3 2 1

ส่วนที่ 3 _แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรือโดยสารคลองแสน
แสบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตัวอย่าง

1. ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการบริการ (%) ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : 100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

1. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบในระดับใด

1.1 ด้านการบริการทั่วไป (%)

----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- :
100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

1.2 ด้านอัตราค่าบริการ (%)

----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- : ----- :
100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ (%)

: : : : : : : : : : :
100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

1.4 ด้านบุคลากร (%)

: : : : : : : : : : :
100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

1.5 ด้านความปลอดภัย (%)

: : : : : : : : : : :
100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

ส่วนที่ 4 : เป็นคำถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่พบในขณะที่ใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวนพรัตน์ ศรีสวัสดิ์
วันเดือนปีเกิด	8 มีนาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6/1 หมู่ที่ 7 ริมคลองขุดมหาสวัสดิ์ ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130 โทร. 0-2879-9368
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร