

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

The Customer's Satisfaction of the Chao Phraya Express Boat Users

ณัฐกร หิรัญรัตน์^{1*}

¹นักศึกษา สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ และศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด โดยเป็นนักเรียน / นักศึกษา ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน สถานภาพต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purposes of this research is to study the level of satisfaction of Chao Phraya Express Boat 's clients. Indeed, this research studies behaviour of Chao Phraya Express Boat 's clients and compares level of satisfaction among different genders, ages, marital status, occupations, and incomes of the clients. The results of this research indicate that the majority of the customers are females whose age between 21 - 30 years-old. They are students who are single and has income less than 10,000 Baht. The result of testing our hypothesis discovers that different ages, marital status, occupations, and incomes among various customers will have different level of satisfaction to the Chao Phraya Express Boat 's service with statistically significance ($p=0.05$). However, there is no statistical significance ($p=0.05$) in the result of testing the hypothesis of different genders.

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ เรือด่วนเจ้าพระยา

Keywords : Satisfaction, Chao Phraya Express Boat

*ผู้พิมพ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bunjerd_55@hotmail.com โทร. 086-311-2612

1. บทนำ

ปัจจุบันการจราจรถือเป็นปัญหาหลักของกรุงเทพมหานคร ที่มีความพยายามในการแก้ปัญหา โดยมีโครงการต่างๆ เกิดขึ้นมาก แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการจราจรให้ลดลงได้มากนัก ประชาชนจำนวนมากจึงหันไปใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากและเรือเมล์ในการเดินทาง เพราะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง อีกทั้งประชาชนยังนิยมท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ทางน้ำมากขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการเรือโดยสารประจำทาง โดยการนำร่องโครงการของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ในรัฐบาลที่ผ่านมาเพื่อเร่งฟื้นฟูในการเพิ่มศักยภาพการคมนาคมทางน้ำเชื่อมต่อบริเวณขนส่งมวลชน เปิดโครงการ "เรือต่อรถ รถต่อเรือ ช่วยเหลือชาติ" จัดขึ้นโดยความร่วมมือของกระทรวงคมนาคม กรมเจ้าท่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) หรือรถไฟฟ้ามหานคร และบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญของการคมนาคมทางน้ำในเขตกรุงเทพฯ และบริเวณที่คาดว่าจะสามารถช่วยบรรเทาปัญหาการติดขัดของการจราจรทางบก และเพิ่มทางเลือกในการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้กับประชาชน ช่วยลดมลพิษทางอากาศ อันเนื่องมาจากควันรถยนต์ที่เกิดจากการจราจรติดขัด และช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จึงได้มีนโยบายในการเพิ่มศักยภาพ และบทบาทการคมนาคมทางน้ำ ทำการฟื้นฟูการคมนาคมทางน้ำ โดยปรับปรุงท่าเรือให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ จัดทำเป็นสัญลักษณ์บอกเส้นทางไปท่าเรือ การจัดทำแผนที่เดินทางเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งมวลชนอื่นๆ เช่น รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า เป็นต้น ตลอดระยะเวลาของการให้บริการเรือโดยสารของบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ได้มีการปรับปรุงพัฒนาเส้นทางเดินทางเรือโดยสาร และท่าเรืออย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการขนส่งทางน้ำ ตามนโยบายของรัฐบาล บริษัทฯ พยายามปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยพัฒนาเรือให้มีความแข็งแรง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงตลอดมา

ปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา คือ ส่วนประสมการตลาดบริการประกอบไปด้วย

1. เรือด่วนเจ้าพระยา(Product)
2. ค่าโดยสารในการให้บริการ (Price)
3. สถานที่พักผู้โดยสารในการรับบริการ (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด(Promotion)
5. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (Process)
6. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ (People)
7. ลักษณะทางกายภาพของสถานที่พักผู้โดยสาร (ท่าเรือ) (Physical evidence)

ปัจจุบันเรือด่วนเจ้าพระยา จอดรับส่งผู้โดยสารตลอดเส้นทางเดินทางเรือจำนวน 38 ท่าเรือ ใช้เรือในการบริการทั้งสิ้น 65 ลำ ซึ่งมีเรือขนาดใหญ่ที่รับการส่งเสริมการลงทุนจาก คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบีโอไอ (B.O.I.) จำนวน 15 ลำ บรรจุผู้โดยสารได้ 150 คน ขนาดกลาง 50 ลำ ตัวเรือมีความแข็งแรงและปลอดภัยได้มาตรฐานสากล บรรจุผู้โดยสารได้ 90 คน และพนักงานเจ้าหน้าที่อีกกว่า 300 ชีวิต ซึ่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 35,000 ถึง 40,000 คนต่อวัน หรือประมาณ 13.5 ล้านคนต่อปี (บก.เรือด่วนเจ้าพระยา ,ออนไลน์ ,2553)

ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เป็นที่มาของความสำคัญที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา เพื่อทำให้ได้สารสนเทศของพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการได้อย่างเหมาะสมในอนาคตต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาในด้าน การให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ประกอบด้วย เรือด่วนเจ้าพระยา ค่าโดยสารในการให้บริการ สถานที่ที่พักผู้โดยสารในการรับบริการ การส่งเสริมการตลาดกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของสถานที่พักผู้โดยสาร (ท่าเรือ)

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ในเขตบางรัก เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางกอกน้อยจำนวน 400 ตัวอย่างจากประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ทำการศึกษาวิจัยระหว่าง เดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม 2553

2. วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ได้ใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตาม 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร (Population) คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา โดยคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบค่าประชากร

2. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยโครงสร้างของแบบสอบถาม มีคำถามที่เน้นตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เรือด่วนเจ้าพระยา เช่น เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

3. แหล่งที่มาของข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำแนกแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ซึ่งได้ข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทุติยภูมิ ได้มีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการทบทวนวรรณกรรม เช่น ทฤษฎีต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความต่างๆ จากห้องสมุดในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และทางเว็บไซต์

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้มีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการทบทวนวรรณกรรม เช่น ทฤษฎีต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความต่าง ๆ จากห้องสมุดในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และทางเว็บไซต์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารทางน้ำในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

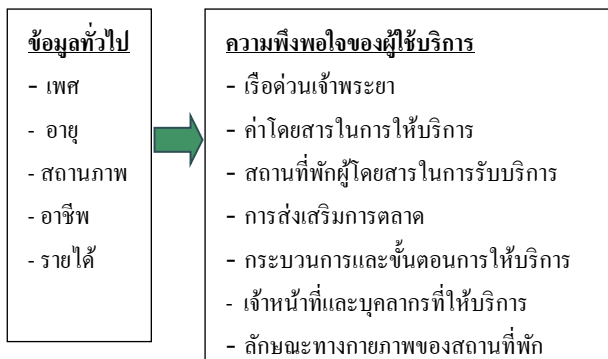
5. การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้มาทุกฉบับ และทำการคัดเลือกให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานงานวิจัย

1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณีตัวอย่างอิสระกัน และประชากร 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน เป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สูตรสถิติ t - test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละคู่

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณีตัวอย่างประชากร 3 กลุ่มขึ้นไปเป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ สูตรสถิติ F - test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย

สมมติฐานที่1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา	c	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่าโดยสารในการให้บริการ (Price)	3.34	.552	ปานกลาง
2. สถานที่พักผู้โดยสารในการรับบริการ (Place)	3.86	.619	มาก
3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.61	.759	มาก
4. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ(Process)	3.62	.347	มาก
5. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ (People)	3.53	.609	มาก
6. ลักษณะทางกายภาพของสถานที่พักผู้โดยสาร(ท่าเรือ) (Physical evidence)	3.69	.429	มาก
รวม	3.60	.334	มาก

จากตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสถานที่พักผู้โดยสารในการรับบริการ (Place) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่พักผู้โดยสาร (ท่าเรือ) (Physical evidence) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (Process) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.62) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ด้านเรือด่วนเจ้าพระยา (Product) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ (People) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และน้อยที่สุดคือด้านค่าโดยสารในการให้บริการ (Price) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน		√
สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน	√	
สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน	√	
สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน	√	
สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน	√	

3.1 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา พบว่าผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเรือด่วนเจ้าพระยา พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง เพราะเรือด่วนเจ้าพระยาเป็นผู้ให้บริการขนส่งมวลชนทางน้ำเจ้าแรกและเจ้าเดียวที่อำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางให้กับผู้ที่พักอาศัยใกล้แม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศ ที่ว่า กลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ (เอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ 2548)
2. ความพึงพอใจด้านค่าโดยสารในการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ให้บริการส่วนมากนำค่าบริการเรือด่วนเจ้าพระยาไปเปรียบเทียบกับค่าโดยสารรถประจำทาง (ขสมก.) ที่เป็นระบบขนส่งมวลชนเหมือนกันแต่มีมูลค่าต่ำกว่าจึงทำให้ค่าบริการเรือด่วนเจ้าพระยา สูงกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส”(วนิดา ไทยเกื้อ 2544) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านค่าโดยสารนั้น มีราคาแพงแต่ถือว่าคุ้มค่า เมื่อเทียบเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งมีความรวดเร็วมาก
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่พักผู้โดยสารในการรับบริการ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะมีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของสถานที่พักผู้โดยสาร ได้มีการจัดระเบียบแบ่งเป็นสัดส่วนในส่วนของห้องจำหน่ายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สะดวกและเกิดความคล่องตัวในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ “การศึกษาความคาดหวังและแนวโน้ม พฤติกรรมที่มีต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าใต้ดิน” (ชูชาติ มีจินดา 2545) ที่กล่าวว่า ปัจจัยความคาดหวัง ที่มีความสำคัญ มากที่สุด คือ การติดตั้งเครื่องปรับอากาศในสถานีบริการรถไฟฟ้าใต้ดิน การติดตั้งเครื่องปรับอากาศใน ตัวของรถไฟฟ้า การติดลิฟต์หรือบันไดเลื่อนในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินทุกท่าน
4. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่เป็นเช่นนี้ เพราะบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาได้เริ่มดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ด้านการโดยสารทางเรือร่วมกับบริษัทเอกชนต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กลุ่มผู้โดยสารขนส่งมวลชนต่างๆ หันมาให้ความสนใจและใช้บริการ

การเดินทางน้ำกับเรือด่วนเจ้าพระยาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศ ขสมก.บริเวณสนามบินสุวรรณภูมิ”(ชานนท์ ไสยกิจ 2550) พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการตลาด การบริการ

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (Process) พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ระดับสูงเพราะว่าในแต่ละท่าเรือนั้นทางบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาได้มี การติดตั้งป้าย ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ในจุดที่ผู้โดยสารเห็นได้อย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และลดขั้นตอนความยุ่งยากในการให้ข้อมูลในช่วงเวลา เร่งรีบ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการบริการ (ราชบัณฑิตยสถาน 2525) กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ (สงครามชัย สีทองดี 2544)

6. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ (People) พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ระดับสูงเพราะว่าบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยามีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีการสร้างมาตรฐาน การให้บริการ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากร ด้านการแต่งกายที่เหมาะสมการให้บริการ ด้วยความเต็มใจ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการและเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีต่อการโดยสารเรือด่วน เจ้าพระยาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีงานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น หรืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้า ทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่ดีมีคุณภาพ (สมจิตร กาหาวงค์ 2540)

7. ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่พักผู้โดยสาร(ท่าเรือ) พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ระดับสูงเพราะว่าทางบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาได้คำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสาธารณสุขเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Shelly (วันวิสา ปฎิมาประกร 2545) สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ คือการศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

4. สรุป

4.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด โดยเป็นนักเรียน / นักศึกษา ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีความถี่ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา 4-5 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีอัตราค่าโดยสาร 14 บาท ต่อครั้งในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา โดยเลือกใช้บริการโดยสารเรือด่วน (ธงส้ม) ใช้ช่องทางซื้อตั๋วกับเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือ นิยมใช้บริการแบบไม่จำกัดช่วงเวลาในวันจันทร์-ศุกร์ โดยตัดสินใจใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาด้วยตนเอง เพราะมีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและให้ คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ด้วยความกรุณาให้การตรวจสอบเนื้อหาของสารนิพนธ์โดยละเอียด เพื่อปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่มีส่วนร่วมในการทำให้สาร นิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลง ทั้งที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นและที่มิได้กล่าวมาแล้ว ณ ที่นี้

6. เอกสารอ้างอิง

ชานนท์ ไสยกิจ. 2550. การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศ ชสมก. บริเวณสนามบิน สุวรรณภูมิ. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกริก.

นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. การค้นคว้า แบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสา ปฎิมาประกร. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครสวรรค์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์.

สงครามชัย ลีทองดี. 2540. การพัฒนาคุณภาพบริการคลินิกทันตกรรม นอกเวลาด้วยการใช้แนวคิดของระบบ บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร. คณะสาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมจิตร กาหวงศ์. 2540. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร วิทยานิพนธ์ , กศ.ม..

สุรินทร์ อินทรธวัช. 2545. ความพึงพอใจของชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน : กรณีศึกษา รถไฟฟ้าบีทีเอส วิทยานิพนธ์ ศ.ศม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. 2546. โครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อ ศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชน. การบริการสาธารณสุข, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอื้อมพร กิจตระกูลรัตน์. 2548. ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท กาญจนบุรีทัวร์ จำกัด. สารนิพนธ์. บธ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.