

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Using Boat Service of Saen Saep Canal of the Population in Bangkok

กัลยาณี แสงมณี¹, เกษม สวัสดิ์²

Kunlayanee Sangmanee¹, Kasem Swasdee²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ใช้วิธีวิจัย เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test), One way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวมเท่ากับ 9.03 ครั้ง(S.D. เท่ากับ6.38) อยู่ในระดับต่ำมาก ด้านเพศ ด้านสถานภาพและ ด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน อายุ ด้านระดับการศึกษาและด้านอาชีพแตกต่างกัน จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ แตกต่างกัน 2) ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 3) ด้านบุคลากร ด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการในเชิงลบอยู่ใน ระดับต่ำ ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการในเชิงบวกอยู่ใน ระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการและด้าน การตอบสนองความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ข้อเสนอแนะคือบริษัทควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการบนเรือและพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำ ทำเรือ เพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการได้

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ , การใช้บริการ , เรือโดยสารคลองแสนแสบ

ABSTRACT

This research aims to study 1) the frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service by users in Bangkok, both overall and classified by demographic factors, 2) the importance of marketing mix factors and service quality factors, and 3) the correlations between marketing mix factors, service quality factors, and the frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service. This research used quantitative research. The sample was 400 users of the Khlong Saen Saep passenger boat service. Collecting data using a questionnaire. It was non-probability sampling - convenience sampling method. The statistics used in data analysis were Percentage, Frequency, Mean and Standard Deviation. The hypothesis was tested using t-test statistics, One-way ANOVA and Partial Correlation, significantly at .05 level. The results found that 1) the overall frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service by users in Bangkok was at the very low level, gender, marital status and monthly income the frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service were not differences, but age, education level, and occupation the frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service were differences 2) the importance of marketing mix factors and service quality factors, specifically price, product, and reliability, were rated relatively high, these were personnel, service process, responsiveness to needs, and customer confidence, were rated at a moderate level and 3) Personnel and reliability had negative correlations with the frequency of use at the lowest level, customer confidence had positive correlations at the lowest level with the frequency of use, statistically significant at the .05 level, but product, price, process, and responsiveness showed no correlations with the frequency of use of the Khlong Saen Saep passenger boat service. The recommendations, the company should develop service personnel on the boat and security staff at the pier to enhance service quality and ensure user confidence.

Keywords: Factors influencing service use, Service use, Khlong Saen Saep passenger boat

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้กรุงเทพมหานครมีปัญหาทางด้านการจราจร ประชากรจึงเลือกที่จะใช้บริการเรือโดยสารในการเดินทาง เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง (Marine Department, 2021) รัฐจึงมีนโยบายวางแผนและพัฒนาระบบการขนส่งผู้โดยสารให้ได้มาตรฐาน จากจำนวนเส้นทางคลองต่างๆ ที่ใช้ในการเดินเรือโดยสาร โดยการลดปัญหาการติดขัดหลายเส้นทางกระทรวงคมนาคม จัดโครงการเรือต่อรถต่อเรือ เพื่อส่งเสริมประชากรให้เดินทางทางน้ำมากยิ่งขึ้น (กรมเจ้าท่า, 2557) คลองแสนแสบเป็นคลองขุดที่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ขุด (สุจิตรา จงสถิตย์วัฒนา, 2556) เป็นคลองที่เชื่อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยากับแม่น้ำบางปะกง โดยในปัจจุบันเรือโดยสารคลองแสนแสบมีผู้ใช้บริการมากถึง 7,529 คนต่อวัน โดยมีเที่ยวเรือต่อวันมากถึง 84 เที่ยว (กรมเจ้าท่า, 2566) ซึ่งมีจุดรับส่งผู้โดยสารทั้งหมด 27 ท่า ผ่านย่านตัวเมืองและธุรกิจ (สำนักงานการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร, 2557) เนื่องจากคลองแสนแสบมีลักษณะคลองที่ยาวและเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายต่างๆ หลายสาย เหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางโดยเรือเนื่องจากถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางด้วยพาหนะอื่น และท่าเรืออยู่ใกล้เส้นทางและจุดหมายปลายทางที่ต้องการเดินทางไป (Petchpaisarn, 2019) แต่ไม่เพียงแต่เรื่องระยะเวลา พบว่าราคาโดยสารที่ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงได้ทุกช่วงวัยยังเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้ประชากรเลือกใช้ แต่มีบางกลุ่มไม่เดินทางด้วยเรือเนื่องด้วยความไม่ปลอดภัยทางเรือ ความอันตราย ความแออัด ความไม่แข็งแรงของเรือ ความไม่เพียงพอของเรือบางช่วง (Facebook group of passengers on Saen Seap canal boat, 2019) การปฏิบัติของพนักงานเรือ การพูดจา ความเต็มใจในการบริการ เวลารอคอยเรือ จากรายงาน (กรมเจ้าท่า, 2565) ด้านการให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเรือคิดเป็นร้อยละ 63.94 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการตรงต่อเวลาในการออกเรือ ด้านท่าเรือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเรือคิดเป็นร้อยละ 65.16 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การมีป้ายแนะนำการให้บริการบนท่าเรือ ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความเพียงพอของที่นั่งบริเวณท่าเรือ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการโดยสารด้วยเรือ โดยมีเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยรวมถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ
2. บริษัทเรือขนส่งสาธารณะคลองแสนแสบสามารถนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและพัฒนาบริการ
3. เพื่อให้องค์กรต่างๆที่ประกอบธุรกิจประเภทบริการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการต่อไป

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ตัวแปรตาม คือ จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อเดือน
- 2) ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 คน ได้จากการคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran(1953) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน
- 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน เมษายน – กรกฎาคม 2567

ข้อตกลงเบื้องต้น การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมประชากรกลุ่มที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ครอบคลุมประชากรที่ไม่ได้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) กล่าวถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่เป็นที่ยอมรับนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภค ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ใช้วิเคราะห์ว่า แต่ละกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใด มีความต้องการอย่างไร เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตลาดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1997, p. 92) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผลิตภัณฑ์(Product) ราคา(Price) สถานที่หรือช่องทาง การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์(Place) การส่งเสริมการตลาด(Promotion)บุคคล(People) ลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence) และกระบวนการ(Process)จึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

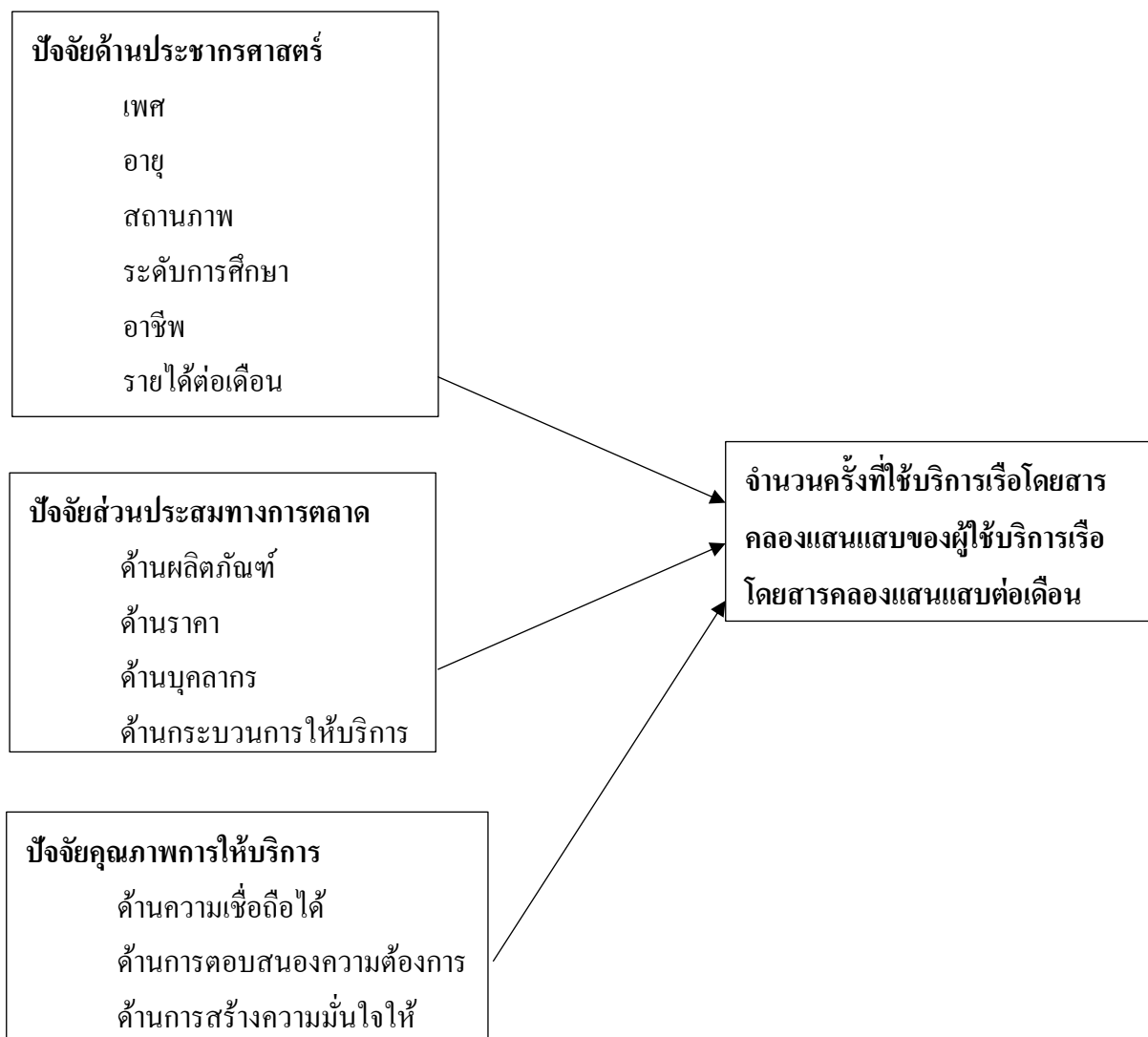
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al (1985, หน้า 47) Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ 1. ความไว้วางใจได้ 2. การตอบสนองความต้องการ 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ 4. การเข้าถึงการบริการ 5. ความมีอัธยาศัย 6. การติดต่อสื่อสาร 7. ความน่าเชื่อถือ 8. ความปลอดภัย 9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า 10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้สูตรวิธีการคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran(1953) ที่ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีไม่ใช้ความ น่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test), One way ANOVA และ Partial Correlation

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 1) จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ตาราง 1 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ช่วงจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน	ความหมายของระดับ
0.00 – 0.00%	11.25	45	1 – 3	ไม่มีเลย
0.01 – 20.00%	26.50	106	4 – 6	ต่ำที่สุด
20.01 – 30.00%	27.25	109	7 – 9	ต่ำมาก
30.01 – 40.00%	13.75	55	10 – 12	ต่ำ
40.01 – 50.00%	11.75	47	13 – 15	ค่อนข้างต่ำ
50.01 – 60.00%	0.50	2	16 – 18	ปานกลาง
60.01 – 70.00%	3.00	12	19 – 21	ค่อนข้างสูง
70.01 – 80.00%	0	0	22 – 24	สูง
80.01 – 90.00%	2.50	10	25 – 27	สูงมาก
90.01 – 100.00%	3.50	14	28 – 30	สูงที่สุด
	100	400		
6.38	S.D. รวม			
30	Maximum			
1	Minimum			
9.03	Mean			

ตาราง 2 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
ชาย	37.50	150	9.11	6.28	สูงที่สุด
หญิง	62.50	250	8.98	6.46	สูงมาก
รวม	100.00	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	12.25	49	11.53	8.59	สูงที่สุด
26 – 35 ปี	44.75	179	8.82	5.81	สูงมาก
36 – 45 ปี	31.75	127	8.90	6.34	สูงมาก
46 – 55 ปี	10.75	43	7.49	5.18	สูง
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	0.50	2	8.00	9.90	สูง
รวม	100	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สถานภาพ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
โสด	58.25	233	9.53	6.82	สูงที่สุด
สมรส	41.75	167	8.33	5.66	สูงมาก
รวม	100	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

ตาราง 5 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ระดับการศึกษา	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12.25	49	11.45	8.62	สูงที่สุด
ปริญญาตรี	87.00	348	8.71	5.94	สูงมาก
สูงกว่าปริญญาตรี	0.75	3	6.67	7.37	ค่อนข้างสูง
รวม	100	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

ตาราง 6 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อาชีพ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
นักเรียน/นิสิตนักศึกษา	11.75	47	11.49	8.76	สูงที่สุด
พนักงานบริษัทเอกชน	46.00	184	8.22	5.84	สูงมาก
พนักงานข้าราชการ	32.25	129	9.35	6.11	สูงที่สุด
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5.25	21	7.95	4.85	สูง
เจ้าของกิจการ	0.50	2	12.50	3.54	สูงที่สุด
อาชีพอื่นๆ	4.25	17	9.47	6.91	สูงที่สุด
รวม	100	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

ตาราง 7 แสดงค่าแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย ของจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รายได้ต่อเดือน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
--	---------------	------------	-----------	------	---------------------------

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	29.75	119	10.02	6.96	สูงที่สุด
20,001 – 30,000 บาท	60.25	241	8.68	6.32	สูงมาก
30,001 – 40,000 บาท	8.25	33	8.27	4.61	สูงมาก
40,001 – 50,000 บาท	0.75	3	7.33	2.52	สูง
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	1.00	4	8.25	5.32	สูงมาก
รวม	100	400	9.03	6.38	สูงที่สุด

จากตารางที่ 1 - 7 พบว่าร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบต่อเดือนอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (Total Standard Deviation) 6.38 ค่าสูงสุด (Maximum) 30 ค่าต่ำสุด (Minimum) 1 และค่าเฉลี่ย (Mean) 9.03

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 2) ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 8 แสดงการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายระดับค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product and Service)	6.15	1.63	ค่อนข้างสูง
ด้านราคา (Price)	6.58	1.77	ค่อนข้างสูง
ด้านบุคลากร (People)	5.96	1.49	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	5.95	1.55	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกเป็น 4 ด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ และด้าน มีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 แสดงการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายระดับ ค่าเฉลี่ย
ด้านความเชื่อถือได้	6.05	1.54	ค่อนข้างสูง
ด้านการตอบสนองความต้องการ	5.94	1.53	ปานกลาง
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	5.82	1.54	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำแนกเป็น 3 ด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้มีความสำคัญอยู่ในของระดับค่อนข้างสูง ด้านด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการสร้างความมั่นใจมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

ตาราง 10 แสดงค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ

ตัวแปรควบคุม	ตัวแปรต้น	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Partial Correlation)			
		จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสาร คลองแสนแสบ	Significance (2-tailed)	df	ความหมาย ของระดับ
ด้านราคา	ด้านผลิตภัณฑ์	-.042	.411	392	ไม่ส่งผล
ด้านบุคลากร					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ด้านความเชื่อถือได้					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	.072	.152	392	ไม่ส่งผล

ด้านบุคลากร					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ด้านความเชื่อถือได้					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านบุคลากร	-.103*	.041	392	ต่ำที่สุด
ด้านราคา					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ด้านความเชื่อถือได้					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านกระบวนการให้บริการ	-.020	.692	392	ไม่ส่งผล
ด้านราคา					
ด้านบุคลากร					
ด้านความเชื่อถือได้					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านความเชื่อถือได้	-.125*	.013	392	ต่ำที่สุด
ด้านราคา					
ด้านบุคลากร					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านการตอบสนองความต้องการ	.043	.396	392	ไม่ส่งผล
ด้านราคา					

ด้านบุคลากร

ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้

ด้านการสร้างความมั่นใจให้

ลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านการสร้างความ มั่นใจให้ลูกค้า	.141*	.005	392	ต่ำที่สุด
---------------	-------------------------------------	-------	------	-----	-----------

ด้านราคา

ด้านบุคลากร

ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเร็วโดยสารคลองแสนแสบโดยรวม ในส่วนของปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงลบมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด ด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์เชิงลบมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการและด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ไม่ส่งผลกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จำนวนครั้งที่ใช้บริการเร็วโดยสารคลองแสนแสบของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม และจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการเร็วโดยสารคลองแสนแสบนั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศกลุ่มเพศชายอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมากลุ่มเพศหญิงอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่จำนวนคนที่ใช้บริการเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ด้านอายุกลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านสถานภาพกลุ่มสถานภาพโสดอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านระดับการศึกษากลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านอาชีพกลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิตนักศึกษาอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านรายได้ต่อเดือนกลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทอยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มเพศชาย มีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไวและกระฉับกระเฉง จึงทำให้จำนวนครั้งที่ใช้บริการของกลุ่มเพศชายมากกว่ากลุ่มเพศหญิง กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี เป็นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาซึ่งยังไม่มีรายได้ รวมถึงใช้บริการเร็ว

โดยสารมากกว่า 1 ครั้งต่อวันจากการเดินทางไป-กลับสถานศึกษา จึงทำให้จำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือมากกว่า กลุ่มวัยอื่น กลุ่มสถานภาพโสด เป็นสถานภาพที่มีความอิสระในการใช้ชีวิตและมักเดินทางเพียงลำพัง ทำให้กลุ่มนี้ใช้บริการมากที่สุด กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาหรือกลุ่มคนเริ่มทำงานซึ่งมีรายได้น้อย กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิตนักศึกษา เป็นกลุ่มคนวัยรุ่นซึ่งมีความคล่องแคล่วคล่องตัวในการขึ้น-ลงเรือโดยสารมากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท เป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ต้องคำนึงถึงรายจ่ายตามความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพรรณ นิตการ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัฐกร หิรัญรัตน์ (2553) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือควนเจ้าพระยา พบว่า ผู้ที่ใช้บริการเรือควนเจ้าพระยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความสำคัญของ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม ปัจจัย 7 ด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความเชื่อถือได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนเรือโดยสาร รอบการให้บริการและสภาพเรือโดยสารที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม ด้านราคา ราคาของค่าเรือโดยสารไม่สูง ทุกเพศทุกวัยสามารถจับต้องได้ โดยอัตราค่าโดยสารไม่เกิน 22 บาท ในระยะทางที่ไกลที่สุด ด้านความเชื่อถือได้ รอบเวลาในการให้บริการและราคาที่เรียกเก็บตรงตามที่แจ้งไว้รวมทั้งการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร ด้านบุคลากร พนักงานพุดจาสุภาพมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้ ด้านกระบวนการให้บริการ การให้บริการดำเนินไปตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง ด้านการตอบสนองความต้องการ พนักงานให้การต้อนรับและให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า พนักงานคอยดูแลความปลอดภัยระหว่างขึ้น-ลงเรือ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ **ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ** นรินทร์ ร้อยคำ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยากรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพของเรือโดยสารที่นำมาให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี และแต่งกายสุภาพ วรพรรณ นิตการ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ด้านอัตราค่าบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สิริวรรณ คำวนสินธุ์ (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษา

ความพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมากกับความสุภาพของผู้ให้บริการ

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้ลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับค่าที่สุด ด้านบุคลากรและด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบอยู่ในระดับค่าที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานคอยดูแลความปลอดภัยระหว่างขึ้น-ลงเรือและพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี จึงส่งผลในเชิงบวก แต่บุคลากรที่ให้บริการด้วยความไม่สุภาพและไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้จึงส่งผลในเชิงลบ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ โดยไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการจึงส่งผลในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิวรรณ กำนวนสินธุ์ (2548) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยและความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการอย่างมาก ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าไม่ส่งผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้อจำกัดของเรือที่นำมาให้บริการ จำนวนของเรือโดยสารและรอบการให้บริการที่มีการกำหนดไว้อยู่แล้ว กระบวนการให้บริการดำเนินไปตามขั้นตอนที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว อัตราค่าบริการมีการกำหนดไว้ในราคาที่ไม่สูงอย่างเหมาะสมและมีพนักงานต้อนรับและคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันชิด ปิณฑะดิษ (2542) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านเสียงจากเครื่องยนต์ ควันจากเครื่องยนต์ และการสั่นสะเทือนของเรือ รวมถึงความสบาย ความสะดวกและความรวดเร็วจากขั้นตอนการให้บริการ วรพรรณ นิตติการ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ด้านอัตราค่าบริการส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มที่ใช้บริการเรือโดยสารมากที่สุดเป็นกลุ่มกลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิตนักศึกษา และกลุ่มรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ดังนั้นบริษัทควรมีมาตรการช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย ด้านบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้โดยสารบริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น บริษัทควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อติดตามเรือโดยสาร เช่น แอปติดตามเรือโดยสารแสดงสถานะการให้บริการ ตำแหน่งของเรือโดยสารและค่าโดยสาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ และบริษัทควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอยู่ที่ท่าเรือ เพื่อคอยดูแลผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำเป็นวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปสามารถเปลี่ยนวิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ต้องการศึกษาได้ และการวิจัยครั้งถัดไปสามารถเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาได้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- วรพรรณ นิตินทร. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ.วารสารวิชาการ,มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น/ กรุงเทพฯ.
- ณัฐกร หิรัญรัตน์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา.วารสารวิชาการและวิจัย , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร/กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:วี. อินเตอร์พรีนซ์.
- นรินทร์ ร้อยคำ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารไฟฟ้าของประชาชน ในเส้นทางน้ำแม่เจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร.รวมบทความวิจัย ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ.
- พันธิต ปิณฑะดิษ. (2542).การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว .มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (1997). Advance Marketing Management. 9th ed New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P. T. and Armstrong, G. (2004). Principles of Marketing. 10th ed. New Jersey: PrenticeHall.
- Schiffman, L. G. and Wisenblit, J. L. (2015). Consumer behavior. 11th ed. England: Pearson Education.