

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่ง เรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Case Study of the Problems and Needs of People in the Use of Transportation Systems for
Ferry Boats around Kor Mueang (Main Island), Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

พิเชษฐ เนตรสว่าง¹ ทรศิกา ธานินพวงศ์²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ (1) เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ (2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ด้วยวิธีแบบสอบถามแบบ Research Survey แล้วส่งกลับคืนมายังคณะผู้ศึกษา

ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 203 คน และมีอายุช่วงระหว่าง 15-29 ปี จำนวน 208 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ประจําวันน้อยกว่า 15,000 บาท อาชีพของประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและลูกจ้าง จำนวน 161 คน มีสถานภาพโสด 239 คน ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะประจำทาง มีจำนวน 385 คน มีความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 6 วัน/สัปดาห์ เหตุผลที่เลือกการเดินทางโดยใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก พบว่าส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมกับการเดินทางของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ ปัญหาที่ประชาชนคิดว่าควรมีการแก้ไขระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพเรือโดยสาร และที่นั่ง 2) ด้านการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ 3) ด้านปัญหาด้านอัตราค่าโดยสาร 4) ด้านปัญหาในด้านท่าเทียบเรือโดยสารที่ให้บริการ และ 5) ปัญหาที่พบเจอและความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก อยู่ในระดับเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลต่อความปลอดภัยในการเดินทางเรือโดยสารข้ามฟาก ดังนั้นผู้ให้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก จึงมีความจำเป็นอย่างยั้งที่จะมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้เองด้วยต้นทุนที่มีมากในการที่จะปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมหรือการอำนวยความสะดวกสบายให้มากยิ่งขึ้น ย่อมส่งผลต่อผลกำไรที่จะได้รับ เนื่องจากอัตราการให้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก อยู่ในระดับที่ไม่สูง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะรองรับกับผู้ใช้โดยสารที่มีรายได้ต่ำ

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
E-mail : kobbj@hotmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
E-mail : thatsika@aru.ac.th

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ควรนำข้อมูลทั้งหมด ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการขนส่งทางน้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งระบบ กำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรจะนำการศึกษานี้ ไปแก้ไขปรับปรุงระบบการขนส่งสาธารณะทางน้ำอย่างถูกวิธี ยกกระตือการบริการลูกค้า และในส่วนของผู้ประกอบการ สามารถนำไปปรับปรุงนโยบายการบริหารงาน และการให้บริการการเดินทางเรือให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการช่วยลดอุบัติเหตุ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สิน และช่วยเป็น ข้อมูลในศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อคุณภาพโดยรวมของระบบขนส่งของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแก้ไขปัญหาที่พบเจอได้อย่างแท้จริงต่อไป

คำสำคัญ : ผู้ให้บริการ สภาพปัญหา ความต้องการ ผู้ใช้บริการเรือโดยสาร ชั่วโมงเร่งด่วน ระบบขนส่งเรือโดยสาร ระบบบริการขนส่งทางน้ำ

Abstract

The purpose of this study is to: 1) Study the problems of the people in using the transportation system of ferry boats around the island of Phra Nakhon Si Ayutthaya 2) to study the demand for people in using the ferry transportation system services around the island of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by surveying opinions from 400 people using open-ended questions by submitting a questionnaire using the research survey form and returning to the study group. The research results were from 203 females and 208 male ages between 15 and 29 years old. Most of them were under-bachelor's degree, with regular income less than 15,000 baht. The occupation of the people who used the service was mostly employees of private companies and the government. Of the people surveyed 161 were of a single status and 239 people were married. Most passengers choose to use the public passenger boat total of 385 people. The frequency of most services is 6 days per week and the reason why they choose to travel by ferry boat transportation is because it fits their everyday life better.

They are five major problems of transportation system of ferry boats around the island of Phra Nakhon Si Ayutthaya that needed to be solved which are 1) the condition of the ferries 2) customer service 3) the issue of fare 4) problems of the available passenger terminals 5) encountered problems and the development needs of ferry passengers.

Most of the problems and needs of the ferry system depend on the safety of the ferry. The hypothesis and the testing results found that the problems and needs of the users of the passenger boat transportation system around the city of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province had an effect on the safety of passenger ferries. Therefore, it is necessary to improve services in various areas so that consumers will be satisfied with the service and return to use the service more often. With the high

cost of changing the environment or providing more convenience, the profit will be affected due to the rate of service. In order to accommodate low-income passengers, this research should bring all information to improve and develop the water transportation system in Phra Nakhon Si Ayutthaya province, in order to benefit to the Phra Nakhon Si Ayutthaya Development Strategy for infrastructure and logistics systems.

This study should be used to correct and improve the public water transportation system in a correct way, enhance customer service, and in the part of entrepreneurs, to improve better management policies and services, especially in helping to reduce accidents causing the loss of life and property. This research can contribute to the overall picture of Phra Nakhon Si Ayutthaya's transportation system and can help to solve the problems that can be found in the future.

Keywords: Service providers, problems, needs, boat service passenger, rush hour

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การคมนาคมทางน้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถือว่ามีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับกับประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพิ่มมากขึ้น และหลายฝ่ายต้องเข้ามาควบคุมเพื่อช่วยกันดูแล ปัญหาในการให้บริการเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้คุณภาพชีวิตของผู้โดยสารทางเรือมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีผู้โดยสารเรือในอำเภอพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 302,048 คนต่อปี (กรมเจ้าท่า, 2561)

การเดินทางและการคมนาคมทางเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีปัญหาส่วนใหญ่ในด้านการบริการของพนักงานขับเรือ ด้านสภาพเรือโดยสารสาธารณะ ด้านราคาค่าโดยสารทั้งอัตราปกติ และจ้างเหมาที่มีราคาสูง

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือข้ามฟาก รอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ควรจะมีการแก้ไขโดยเร็ว ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดการทำวิจัยครั้งนี้โดยระบุพื้นที่รอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจะได้นำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการระบบการขนส่งระบบการขนส่งเรือข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของพื้นที่และประชากร ดังนี้

1.3.1 ผู้วิจัยได้ใช้แบบแผนการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และได้กำหนดขอบขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจพฤติกรรมในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือข้ามฟากรอบเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารเรือในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 302,048 คนต่อปี (กรมเจ้าท่า, 2561)

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 เพศชาย เพศหญิง มีปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ไม่แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน

1.4.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน

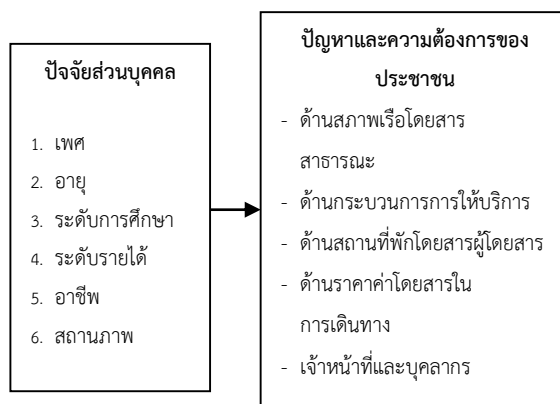
1.4.4 ผู้ที่มีรายได้ ที่แตกต่างกัน ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน

1.4.5 ผู้ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน

1.4.6 สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารเรือในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 302,048 คนต่อปี (กรมเจ้าท่า, 2561) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการค้นหาขนาดตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{302,048}{1 + 302,048 (0.05)^2} \\ &= 400 \text{ ชุด} \end{aligned}$$

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การสร้างแบบสอบถาม

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสอบถามอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยรายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ **ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพรวม 6 ข้อ **ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 5 ข้อ **ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบและความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 5 ข้อ ซึ่งมี 25 ข้อย่อย

2.2.2 การพัฒนาเครื่องมือ

ทำการรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสนทนากลุ่มย่อย โดยนำมาหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจในเฉพาะด้าน จำนวน 5 ท่าน ตามเทคนิค Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.60 ทุกข้อนำมาทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคองบาค (Cronbach's Alpha Coefficient— α coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นที่คำนวณมากกว่า 0.8 แสดงได้ว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ คองบาค (Cronbach, 1990 อ้างอิงใน กัลยา วานิชบัญชา, 2552, หน้า 449)

2.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Analysis of Variance: ANOVA)

2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย 197 คน หญิง 203 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 และ 50.8 ตามลำดับ และมีอายุช่วงระหว่าง 15-29 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ช่วงอายุ 30-44 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ช่วงอายุ 45-59 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ในด้านของระดับการศึกษาพบว่าประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาได้แก่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ต่อมาเป็นประชาชนที่

ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ส่วนรายได้ประจำของประชาชนที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงระดับรายได้ประจำอยู่ที่ช่วงระดับรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคือประชาชนที่มีระดับรายได้ประจำอยู่ที่ประมาณ 15,001 ถึง 30,000 บาท โดยมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ต่อมาประชาชนที่มีระดับรายได้ประจำอยู่ที่ประมาณ 30,001 ถึง 45,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และ ประชาชนที่มีระดับรายได้มากกว่า 45,001 บาท คิดเป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ในด้านของอาชีพของประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและลูกจ้าง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 17.25 ค้าขาย จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.75 อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 เป็นเจ้าของกิจการหรือประกอบกิจการส่วนตัวจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ประกอบอาชีพอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

สถานภาพของประชาชนที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่โสดแล้วจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 มีสถานภาพสมรสจำนวน 150 คนคิดเป็นร้อยละ 37.50 และหย่าร้างจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอ และความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะประจำทางมีจำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.25 รองลงมา คือเลือกใช้บริการเรือโดยสารจ้างเหมา 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และเลือกใช้บริการเรือหางยาวจ้างเหมา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 6 วัน/สัปดาห์ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25, มีผู้ใช้บริการทุกวัน จำนวน 157 คนคิดเป็นร้อยละ 39.25 , ความถี่ในการใช้บริการ 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 , ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.25, ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/3เดือน จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.25, และสุดท้ายความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านเหตุผลที่เลือกการเดินทางโดยใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก พบว่าส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมกับการเดินทางของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 เหตุผลรองลงมาคือ ประหยัดค่าใช้จ่าย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ต่อมาคือ มีความสะดวกสบายในการเดินทาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และเหตุผลสุดท้ายมีความปลอดภัยในการเดินทางสูงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

จากผลสำรวจพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการต้องการให้มีการพัฒนาระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากต่อไปจำนวน 400 คนคิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนปัญหาที่ประชาชนคิดว่าควรมีการแก้ไขระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากเป็นอันดับแรก ส่วนใหญ่จะเป็นด้านสภาพเรือโดยสาร และที่นั่ง คิดเป็นจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือปัญหาด้านการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ คิดเป็นจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ตามมาด้วยปัญหาด้านท่าเทียบเรือโดยสารที่ให้บริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และปัญหาด้านอัตราค่าโดยสารจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอ และความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าในความคิดเห็นของประชาชน

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านสภาพ ยานพาหนะโดยสาร และที่นั่ง อยู่ในระดับเห็นด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอและ ความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก ในด้านการให้บริการและการปฏิบัติ หน้าที่ของผู้ให้บริการ พบว่าในความคิดเห็นของ ประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาใน ด้านการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอและ ความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากในด้านอัตราค่าโดยสาร พบว่าประชาชน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านอัตราค่า โดยสารอยู่ในระดับเห็นด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอและ ความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก ในด้านท่าเทียบเรือโดยสารที่ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นปัญหาด้าน ท่าเทียบเรือโดยสารที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอและความ ต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสาร ข้ามฟาก ในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร ข้ามฟาก พบว่าประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการเรือ โดยสารข้ามฟาก อยู่ในระดับเห็นด้วย

2.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ศึกษาว่าเพศชาย เพศหญิง มี ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่ง เรือโดยสารข้ามฟากที่ไม่แตกต่างกัน H_1 : เพศมีผลต่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า Sig ของ F-test เท่ากับ 0.300 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า α ดังนั้น จึงหมายความว่าค่าความแปรปรวนเกี่ยวกับปัญหา

และความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือ โดยสารข้ามฟาก ของเพศชายเท่ากับเพศหญิง ดังนั้นจึง เลือกพิจารณาค่า t-test เท่ากับ -1.882 และค่า Sig เท่ากับ 0.061 ซึ่งค่า Sig มีค่ามากกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุป ได้ว่ายอมรับสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่าเพศมีผลต่อความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ ระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ศึกษาว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการ ขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน H_2 : อายุมีผลต่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า F = 1.143 และค่า Sig = 0.332 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า อายุมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความ ต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้าม ฟากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ศึกษาว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ ระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน H_3 : ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและ ความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสาร ข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ANOVA ที่ ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า F = 1.767 และค่า Sig = 0.153 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ายอมรับ สมมติฐาน H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ศึกษาว่า ผู้ที่มีรายได้ที่ แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ ระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน H_4 : ระดับรายได้มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและ ความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสาร

ข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า $F = 3.18$ และค่า $Sig = 0.024$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ระดับรายได้มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ศึกษาว่า ผู้ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากแตกต่างกัน H_5 : อาชีพมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า $F = 4.109$ และค่า $Sig = 0.001$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า อาชีพมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ศึกษาว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากแตกต่างกัน H_6 : สถานภาพของผู้ใช้บริการมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ ได้ค่า $F = 7.629$ และค่า $Sig = 0.001$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า α ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากไม่แตกต่างกัน

3. สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมือง

โบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Search) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากประชาชน ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 ชุด ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ประชากรศาสตร์

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีรายได้ประจำอยู่ในช่วงระดับรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและลูกจ้าง สถานภาพของประชาชนที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่สมรสสถานภาพโสด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการระบบขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะประจำทาง โดยความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 6 วัน/สัปดาห์ เหตุผลที่เลือกการเดินทางโดยใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟาก พบว่าส่วนใหญ่คิดเห็นว่าเหมาะสมกับการเดินทางของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการพัฒนาระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากต่อไป ส่วนปัญหาที่ประชาชนคิดว่าควรมีการแก้ไขระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากเป็นอันดับแรก คือปัญหาด้านสภาพเรือโดยสาร และที่นั่ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบเจอและความต้องการพัฒนา ในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านสภาพยานพาหนะโดยสาร และที่นั่ง อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ความคิดเห็นต่อมา

เกี่ยวกับปัญหาด้านอัตราค่าโดยสารอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านท่าเทียบเรือโดยสารที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย และสุดท้ายความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก อยู่ในระดับเห็นด้วย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากร-ศาสตร์ต่อความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในเรื่องสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้น พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ มีผลต่อปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกัน ในส่วนของระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างของผู้ใช้บริการมีผลต่อปัญหาในการใช้บริการแตกต่างกัน

4. อภิปรายผล

ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลต่อความปลอดภัยในการเดินเรือโดยสารข้ามฟาก ดังนั้นผู้ให้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกเกิดความพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้เองด้วยต้นทุนที่มีมากในการที่จะปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมหรือการอำนวยความสะดวกสบายให้มากยิ่งขึ้น ย่อมส่งผลต่อผลกำไรที่จะได้รับเนื่องจากอัตราการให้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก อยู่ในระดับที่สูง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะรองรับกับผู้ใช้โดยสารที่มีรายได้น้อย แต่จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการระบบการขนส่งเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้น พบว่าผู้ใช้โดยสารส่วนใหญ่จะมีระดับรายได้ที่ปานกลาง จึงมีความต้องการให้พัฒนาในด้านสภาพยานพาหนะโดยสาร

และที่นั่ง ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการเรือโดยสารข้ามฟาก ได้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ใช้โดยสารพบเจอ และดำเนินการแก้ไขเฉพาะด้าน เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากหันมาใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากรอบเกาะเมืองโบราณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากขึ้นด้วย และยังเป็น การส่งเสริมการคมนาคมขนส่งทางน้ำโดยเรือโดยสารข้ามฟากให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้นด้วย

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ควรนำข้อมูลทั้งหมดไปเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งระบบ โดยควรกำหนดให้ระบุเป็นยุทธศาสตร์พัฒนาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป ในการด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ดังนั้นผู้ที่มีสนใจหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควร จะนำการศึกษานี้ ไปไปแก้ไขปรับปรุงระบบการขนส่งสาธารณะทางน้ำอย่างถูกวิธี ยกระดับการบริการลูกค้า และในส่วนของผู้ประกอบการ สามารถนำไปปรับปรุงนโยบาย การจัดการ การบริหารงาน และการให้บริการการเดินทางให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการช่วยลดอุบัติเหตุ และปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินให้ลดน้อยลงหรือให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด และช่วยเป็นข้อมูลในศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อดูภาพโดยรวมของระบบขนส่งของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแก้ไขปัญหาก็พบเจอได้อย่างแท้จริงต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

กรมเจ้าท่า. (2561). รายงานข้อมูลผู้โดยสารเรือใน
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา :
ผู้แต่ง.

- กัลยา วานิชปัญญา. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยนต์ ชีโนกุล. (2548). **การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ : วีเจ.พรินติ้ง.
- ธำปนา บุญหล้า. (2551). **คู่มือการตรวจประเมินโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พริน.
- _____. (2551). **คู่มือสัมมนาโลจิสติกส์และซัพพลายเชน**. กรุงเทพฯ : มีสเตอร์ก๊อบบี้ (ประเทศไทย).
- ณัฐกร หิรัญรัตน์. (2553.) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2548). **คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS**. กรุงเทพฯ : วี เอ็นเตอร์ พริน.
- _____. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). **รวมบทความการวิจัย การวัดและประเมินผล** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2537). **คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : ม.ป.ท.
- สุวริย์ ภูจินดาตระกูล. (2554). **ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือไประ :**
กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม แอนด์ ที โลจิสติกส์ จำกัด. รายงานการวิจัย. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุชาติ อุดมธารักษ์. (2523). **การศึกษาการขนส่งมวลชนทางน้ำ บริเวณใจกลางกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2522**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุทุมพร จามรมาน. (2536). **คู่มือการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : พันนี้พับลิชชิง.