การจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ
Saen Seap Canal Boat Service Management to Promote Boat Trips in Saen Seap canal

กฤติกา สายณะรัตร์ชัย
Krittika Saynaratchai

Article History
Receive: March 9, 2022
Revised: April 4, 2022
Accepted: April12, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว และการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการจัดการเรือ เจ้าของธุรกิจเรือโดยสารคลองแสนแสบ กรมเจ้าท่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ คนในชุมชน และนักท่องเที่ยว ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบเป็นที่นิยมสำหรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่อยู่ใกล้กับท่าเรือ เนื่องด้วยความสะดวกรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มยังลังเลและไม่กล้าเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบ เพราะความไม่มั่นใจในมาตรฐานของเรือและท่าเรือ ความปลอดภัย ปัญหามลภาวะ และความสะดวกสบาย ซึ่งครอบครัวขนส่งเองก็ได้มีการจัดการและพัฒนาเรือโดยสารมายาวนานกว่า 30 ปี เพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยมีจัดการทางเทคนิคในการดูแล พัฒนา และบำรุงรักษาเรือและท่าเรือมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังได้รับการตรวจตราและควบคุมมาตรฐานเรือและท่าเรือจากกรมเจ้าท่าอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของการจัดการบุคลากรและความปลอดภัย ครอบครัวขนส่งก็ได้มีการอบรมพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางเรือเพื่อให้การบริการที่ดีและการดูแลความปลอดภัย ทั้งยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด และมีการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งยังมีการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยมีความร่วมมือกับภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นทั้งทางน้ำ เสียง และอากาศ และมีการจัดการสินค้าและบริการบริเวณท่าเรือประตูน้ำเพื่อช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการร้านค้าขายสินค้าให้มีอาชีพและรายได้ และการรองรับการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

คำสำคัญ : การจัดการเรือโดยสาร ; เรือโดยสารคลองแสนแสบ ; การท่องเที่ยว ; การท่องเที่ยวทางเรือ ; คลองแสนแสบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, Assistant Professor, Faculty of Environmental Culture and Ecotourism, Srinakharinwirot University

ABSTRACT

The purposes of this research were to study problem statements, travel behaviors, and service management of the Saen Seap canal boat to promote the boat trips in Saen Seap canal.The qualitative research was conducted by utilizing in-depth interview with experts and specialists in boat service management, among the Saen Seap canal boat owner, Marine Department and tourism industry, business owners, local people, and tourists. The results indicated that Saen Seap canal boat rides and tours were famous for only some passengers and tourists, who stayed nearby ports because of their conveniences and expenses. As such, however, some passengers and tourists were still reluctant to travel by the Saen Saeb canal boat due to their concerns in the standard of boats and ports, safety, pollution, and comfort. Krobkrua Khonsong, which has operated and developed Saen Seap canal boat for around 30 years, dedicates to fulfill the demands and travel behaviors of tourists and passengers as much as possible. In the aspect of technical management, they has been regularly maintaining and improving both boats and ports, and has also been usually inspected by the Marine Department for standard control. In the human resource management and safety aspect, they had organized classes for crew in safety and service skills frequently, installed closed-circuit television cameras, and produced media to acknowledge passengers about safety guidelines. In the quality management's aspect, they cooperated with government for better environmental quality including water, noise, and air pollution. Finally, they also create the product and service management by allocating the surrounding area of Pratunam Port to promote local commerce, which creates job and revenue to local merchants and community, and to serve the boat trips in Saen Seap canal.

Keywords : Canal boat Service Management ; Saen Seap Canal Boat Service ; Tourism ; Boat Trips ; Saen Seap Canal

บทนำ

การเดินทางทางน้ำหรือทางเรือโดยสารผ่านแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานครได้มีมาอย่างยาวนาน เพราะกรุงเทพมหานครและประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับสายน้ำมาตั้งแต่โบราณกาล เพราะมีแม่น้ำลำคลองจำนวนมากที่เชื่อมต่อกัน ทำให้สายน้ำมีความสัมพันธ์กับชีวิตคนกรุงเทพมหานครและคนไทยจำนวนมาก ทำให้เรือโดยสารเป็นที่นิยมมากในการเดินทางของคนหลายกลุ่มเพราะสามารถเดินทางถึงที่หมายได้โดยตรงอย่างรวดเร็ว และค่าโดยสารมีราคาถูก (Marine Department, 2021b) โดยในปัจจุบันเรือโดยสารคลองแสนแสบมีผู้ใช้บริการมากถึง 22,573,874 คนต่อปี โดยมีเที่ยวเรือต่อปีมากถึง 122,651 เที่ยว (Marine Department, 2019) นอกจากการเดินทางของคนกรุงเทพมหานครและคนไทยในการดำเนินชีวิตประจำวันแล้ว การเดินทางท่องเที่ยวผ่านแม่น้ำลำคลองก็ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะทั้งได้ชมวิถีชีวิตและทัศนียภาพทั้งสองฝั่งคลอง อีกทั้งท่าเรือหลายแห่งก็ยังอยู่ติดกับสถานที่สำคัญๆ ทั้งมหาวิทยาลัย สำนักงาน และสถานที่ท่องเที่ยว เช่น แพลตตินัมแฟชั่นมอลล์ เซ็นทรัลเวิลด์ เอ็มบีเคเซ็นเตอร์ ฯลฯ ทั้งยังเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นอีกด้วย แต่ถึงแม้ว่าจะมีผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวเดินทางด้วยเรือคลองแสนแสบจำนวนมากในแต่ละวัน เนื่องด้วยความรวดเร็วในการเดินทาง และการเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้า มหาวิทยาลัย และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รวมไปถึงความคุ้มค่าราคา แต่ก็ยังมีคนอีกจำนวนมากที่ไม่กล้าเดินทางและท่องเที่ยวผ่านทางเรือเนื่องด้วยความไม่ปลอดภัยทางเรือ ความอันตราย ความแออัด ความไม่แข็งแรงของตัวเรือ ความไม่เพียงพอของเรือในบางช่วงเวลา และความไม่สะดวกสบาย รวมไปถึงมลภาวะทางเสียง และน้ำ (Facebook group of passangers on Saen Seap canal boat, 2019) การบริการที่ไม่สุภาพ รวมไปถึงการแล่นเรือที่เร็วเกินไป การเทียบท่าและออกจากท่าที่เร็วเกินไป (Marine Department, 2021b) จึงทำให้เรือคลองแสนแสบไม่สามารถดึงดูดใจในการเดินท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อทำให้ทราบการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ
2. เพื่อศึกษาการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีสภาพปัญหา

สภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นอยู่ ลักษณะหรือภาวะที่เป็นมาแต่แรก สภาพความเป็นอยู่ ลักษณะในตัวเองซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Office of the Royal Society, 2020a)

ปัญหา หมายถึง อุปสรรค ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง สิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และจัดการ (Office of the Royal Society, 2020b)

สภาพปัญหา หมายถึง ลักษณะหรือสิ่งที่เป็นมาแต่แรก และเป็นอยู่ ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมไปถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และจัดการเพื่อให้ปัญหาลดน้อยลงหรือกลับมาเป็นสภาพที่เป็นอยู่ ซึ่งในงานวิจัยได้ศึกษาสภาพที่เป็นอยู่และปัญหาที่เกิดขึ้นของเรือโดยสารที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การจัดการ และพัฒนาเรือโดยสารเพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว และเพื่อส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในคลองแสนแสบมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว เป็นการศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เมื่อทำการเลือกซื้อ ตัดสินใจซื้อ ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว และตัดสินใจท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยแต่ละบุคคลมีความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นการศึกษาความต้องการ พฤติกรรมการซื้อ การใช้ และการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (Serirat et al., 1996 ; Parasakul, 2016 ; Sukcharoen, 2016) โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. คำถามว่าใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย คำถามนี้ต้องการทราบถึงลักษณะประชากรของกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง รวมไปถึงพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว และการตัดสินใจท่องเที่ยวของกลุ่มเป้าหมายและนักท่องเที่ยว
2. คำถามว่านักท่องเที่ยวซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยวแบบใด คำถามนี้ต้องการทราบถึงสิ่งหรือคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการซื้อ เพื่อช่วยทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและผลิตผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และบริการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและนักท่องเที่ยว
3. คำถามว่าทำไมนักท่องเที่ยวจึงตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว บริการ และตัดสินใจท่องเที่ยว คำถามนี้ต้องการทราบถึงวัตถุประสงค์ และเหตุผลที่แท้จริงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อช่วยทำให้องค์กรสามารถปรับปรุง รักษา และพัฒนาคุณสมบัติที่ดีของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และบริการให้สามารถตอบสนองเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อได้
4. คำถามว่านักท่องเที่ยวซื้อและท่องเที่ยวเมื่อใด คำถามนี้ต้องการทราบถึงโอกาสในการซื้อและท่องเที่ยวว่าเป็นช่วงเวลาใด เทศกาลใด เพื่อช่วยทำให้องค์กรเตรียมวางแผนในการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและบริการให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
5. คำถามว่านักท่องเที่ยวซื้อและท่องเที่ยวที่ใด คำถามนี้ต้องการทราบถึงช่องทาง หรือสถานที่ที่นักท่องเที่ยวสะดวกในการซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยว เพื่อช่วยทำให้องค์กรบริหารจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และบริการ
6. คำถามว่าใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยว คำถามนี้ต้องการทราบถึงบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรจัดทำโปรแกรมทางการตลาดและสื่อในการช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

7. คำถามว่านักท่องเที่ยวซื้อและท่องเที่ยวอย่างไร ต้องการทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน หรือปัจจัยในการตัดสินใจซื้อและตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักและรับรู้ความต้องการในผลิตภัณฑ์ บริการ หรือการท่องเที่ยว การค้นหาข้อมูลโดยใช้สื่อรูปแบบใดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสถานที่ท่องเที่ยว การประเมินผลทางเลือกโดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการท่องเที่ยว การตัดสินใจเลือกและซื้อผลิตภัณฑ์หรือเลือกสถานที่ท่องเที่ยว การประเมินผลและพฤติกรรมหลังการซื้อหรือการท่องเที่ยวถึงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ เพื่อทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความได้ตรงกับความต้องการสูงสุดของกลุ่มเป้าหมายและนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ช่วยทำให้องค์กรทราบถึงกลุ่มเป้าหมายและทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการจัดการกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กรเพื่อสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดใจให้ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว หรือตัดสินใจท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในงานวิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การจัดการ และการพัฒนาเรือโดยสารเพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด และเพื่อส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในคลองแสนแสบมากยิ่งขึ้น

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือ

เรือโดยสารคลองแสนแสบปัจจุบันมีผู้ใช้บริการมากถึง 22,573,874 คนต่อปี โดยมีเที่ยวเรือต่อปีมากถึง 122,651 เที่ยว (Marine Department, 2019) พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือคลองแสนแสบ ดังงานวิจัยของ Marine Department (2021b) พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเฉพาะเรือคลองแสนแสบมากที่สุด โดยนิยมเดินทางทางเรือทุกวันเพื่อเดินทางไปทำงาน และไปสถานศึกษา โดยเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางโดยเรือเนื่องจากทำให้ถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางด้วยพาหนะอื่น และท่าเรืออยู่ใกล้ต้นทางและจุดหมายปลายทางที่ต้องการเดินทางไป (Petchpaisarn, 2019) โดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการของเรือ ในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว และอัตราค่าโดยสาร จึงทำให้เรือโดยสารคลองแสนแสบเป็นที่นิยมมากในการเดินทางของคนบางกลุ่ม แต่ผู้โดยสารบางกลุ่มกลับรู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจในเรื่องกิริยามารยาท การพูดจา ความเต็มใจให้บริการของพนักงาน จำนวนเรือในช่วงเวลาเร่งด่วน เวลาในการรอคอยเรือ โดยมีความต้องการและคาดหวังให้ปรับปรุงและพัฒนาทั้งในเรื่องการเพิ่มจำนวนเรือในช่วงเวลาเร่งด่วน กิริยามารยาท การพูดจา ความเต็มใจให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความตรงเวลาของเรือ และการดูแลความปลอดภัย เพื่อช่วยดึงดูดใจและสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มให้มาใช้บริการมากขึ้น เพื่อประสิทธิภาพที่ดีของระบบขนส่ง และเพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารที่นิยมใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบได้มากยิ่งขึ้น (Marine Department, 2021b; Wilhelmsen, 2019)

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการเรือ

การจัดการเรือ หมายถึง การบริหารจัดการ การดำเนินการจัดการทางเทคนิค การบำรุงรักษาเรือและท่าเรือด้วยทีมงานการจัดการเรือ การจัดการบุคลากรทางเรือ การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย และการจัดการสินค้าและบริการ (Marine Department, 2014; Wilhelmsen, 2019) โดยการจัดการเรือแบ่งออกเป็น 4 งานหลัก ดังนี้

1. การจัดการทางเทคนิค ทั้งในเรื่องการจัดการเอกสารสำคัญ การตรวจตรา การดูแล การบริหารจัดการการบำรุงรักษา การซ่อมแซมเรือและท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดการบุคลากรทางเรือ ทั้งลูกเรือ หรือคนประจำเรือ ทั้งในเรื่องการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การกำกับดูแลการทำงานอย่างปลอดภัย การฝึกอบรมพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ การจ่ายค่าตอบแทนและการประเมินผลการดำเนินงาน (Primamarine, 2017)

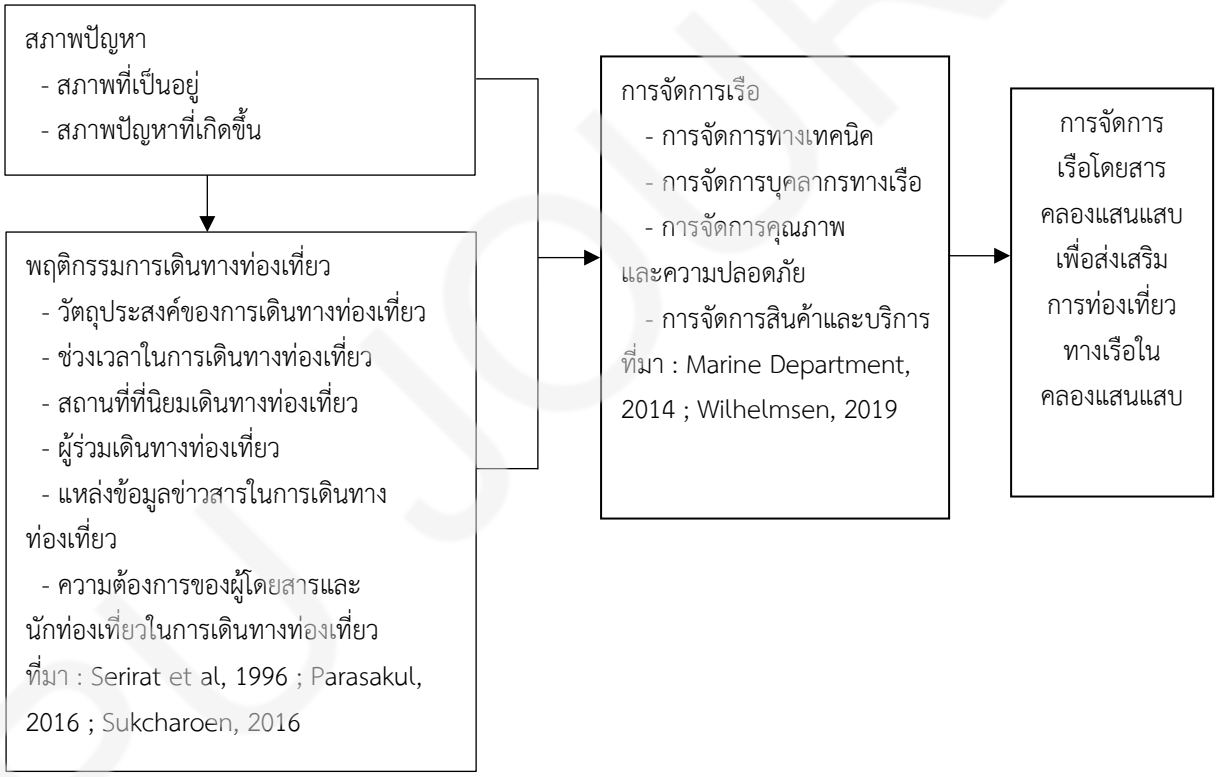
3. การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย ทั้งในเรื่องการจัดการคุณภาพ มาตรฐานและความปลอดภัยของท่าเรือ ตัวเรือ และผู้โดยสาร แนวทางและมาตรการการป้องกันอันตราย การพัฒนาท่าเรือ และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือเพื่อรองรับการเดินทางและการท่องเที่ยว

4. การจัดการสินค้าและบริการ ทั้งการจัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าราคา กลยุทธ์การเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ

การจัดการเรือทั้งในส่วนของการจัดการทางเทคนิค การจัดการบุคลากรทางเรือ ทั้งลูกเรือ หรือคนประจำเรือ การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย การจัดการสินค้าและบริการ เพื่อให้การจัดการเรือมีประสิทธิภาพทั้งในการคมนาคมขนส่ง การเดินทางทางเรือของผู้โดยสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมในการเดินทางและการท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ทั้งยังช่วยสร้างความมั่นใจ และเพื่อช่วยส่งเสริมการเดินทางทางเรือของผู้โดยสารและการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือของนักท่องเที่ยวในคลองแสนแสบมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดขึ้นมา โดยศึกษาสภาพปัญหาและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ที่ทำให้ทราบถึงสภาพที่เป็นอยู่และปัญหาที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวและความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ซึ่งทั้งสภาพที่เป็นอยู่ ปัญหาที่เกิดขึ้น และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวก็ล้วนส่งผลและมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการเรือ ทั้งการจัดการทางเทคนิค การจัดการบุคลากรทางเรือ การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย การจัดการสินค้าและบริการเพื่อให้ตรงความต้องการและพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว และนำมาซึ่งผลการวิจัยในการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบของครอบครัวขนส่ง และกรมเจ้าท่า เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมในการเดินทางและการท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ทั้งยังช่วยสร้างความมั่นใจ และเพื่อส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือของนักท่องเที่ยวในคลองแสนแสบมากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการจัดการเรือโดยสารเจ้าของธุรกิจเรือโดยสารคลองแสนแสบ กรมเจ้าท่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ คนในชุมชน และนักท่องเที่ยว จำนวน 15 คน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยการกำหนดคุณสมบัติว่าต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องการจัดการเรือ เจ้าของธุรกิจเรือโดยสารคลองแสนแสบ กรมเจ้าท่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจมานานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คนในชุมชนที่อาศัยมานานเกิน 5 ปี และนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางด้วยเรือโดยสารคลองแสนแสบมานานเกิน 5 ปี ที่สามารถให้ข้อมูลได้จริง และเต็มใจให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหา พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว และการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ โดยใช้เครื่องมือชุดเดียวกันในประเด็นคำถามเดียวกันเพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ โดยมีการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหา พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว และการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ เพื่อร่างแบบสัมภาษณ์ และนำแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ให้มีความตรงตามเนื้อหา แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2564 โดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจดบันทึกตามประเด็นหลักในแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น ผู้วิจัยใช้การถอดความ วิเคราะห์ความคิดเห็นในประเด็นที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน การวิเคราะห์เนื้อหา และจัดลำดับความสำคัญตามข้อคิดเห็น นำเสนอผลการวิจัยเป็นความเรียง

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยสภาพปัญหา และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

การเดินเรือในคลองแสนแสบเกิดขึ้นในปีพ.ศ.2532 ซึ่งตรงกับสมัยพลตรีจำลอง ศรีเมือง ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ท่านได้มีนโยบายการเปลี่ยนคลองแสนแสบตั้งแต่วัดศรีบุญเรืองจนถึงผ่านฟ้าลีลาศ ซึ่งจากเดิมเป็นคลองระบายน้ำให้เป็นคลองเพื่อการสัญจร ตั้งแต่ปีพ.ศ.2533 เป็นต้นมา เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาการจราจร และช่วยลดความแออัดในการเดินทางในกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจเรือในนามครอบครัวขนส่ง โดยคุณเชาวลิต เมธยะประภาส ซึ่งเป็นผู้ประกอบการเจ้าเดียวในการเดินเรือในคลองแสนแสบ โดยแต่เดิมเรือชุดแรกของคลองแสนแสบ คือ เรือหางยาวสองตอน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับเรือในแม่น้ำเจ้าพระยา โดยเรือรุ่นเดิมของคลองแสนแสบมีการขึ้นลงเรือทางด้านขวาตลอดกาบเรือ ซึ่งภายหลังได้มีการพัฒนารูปแบบเรือมาเรื่อยๆ จนปัจจุบันเรือมีขนาดที่ใหญ่ขึ้น มีบันไดสำหรับก้าวขึ้นลงได้ตรงกลางลำเรือเพื่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการเดินทาง และปัจจุบันมีเรือทั้งหมด 60 ลำที่ให้บริการในคลองแสนแสบ โดยมีความยาวตั้งแต่ท่าเรือวัดศรีบุญเรืองจนถึงท่าเรือผ่านฟ้าลีลาศ จำนวน 28 ท่าเรือ โดยให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 6.00 น. จนถึงเวลา 19.00 น. โดยพฤติกรรมการเดินทางทางเรือของคนไทยหรือนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่นิยมใช้เรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อใช้ในการเดินทางในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะในช่วงเช้าและช่วงเย็น ทั้งการเดินทางไปกลับยังสถานศึกษา เช่น ท่าเรือมศว ประสานมิตร ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร หรือสถานที่ทำงาน เช่น ท่าเรือชาญอิสระ ซึ่งเป็นที่ตั้งของบริษัทชาญอิสระ ดีเวล็อปเมนท์ หรือการเดินทางเพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น เช่น ท่าเรืออโศก เพื่อเชื่อมต่อไปยังรถไฟฟ้าใต้ดินสถานีเพชรบุรี รวมไปถึงการเดินทางไปท่องเที่ยว

ยังสถานที่ท่องเที่ยวในช่วงเย็นวันธรรมดา และวันหยุดด้วยตนเองหรือกับเพื่อน โดยได้รับข้อมูลมาจากเพื่อน คนรู้จัก ป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ และอินเตอร์เน็ต เช่น ท่าเรือประตูน้ำ ซึ่งใกล้กับที่ตั้งของอาคารสำนักงานและห้างสรรพสินค้าชื่อดัง ทั้งแพลตตินัมแฟชั่นมอลล์ ประตูน้ำ และสามารถเชื่อมต่อไปยังเซ็นทรัลเวิลด์ และสยามได้อีกด้วย ในส่วนการเดินทางทางเรือของชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทั้งการเดินทางในชีวิตประจำวัน ทั้งการเดินทางไปกลับยังสถานที่ทำงาน หรือการเดินทางเพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น รวมไปถึงการเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่นเดียวกับคนไทย โดยส่วนใหญ่การเดินทางรูปแบบนี้จะเป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลานาน และได้รับข้อมูลมาจากคนรู้จักและอินเตอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Petchpaisarn (2019) ที่พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่นิยมเดินทางทางเรือไปทำงาน และไปสถานศึกษา โดยเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางโดยเรือเนื่องจากทำให้ถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางด้วยพาหนะอื่น และท่าเรืออยู่ใกล้ต้นทางและจุดหมายปลายทางที่ต้องการเดินทางไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marine Department (2021b) ที่พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการของเรือในเรื่องอัตราค่าโดยสาร และความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง

ส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเส้นทางท่องเที่ยวทางเรือคลองแสนแสบ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวหรือเพื่อน โดยได้รับข้อมูลมาจากคนรู้จัก สื่อประชาสัมพันธ์ และอินเตอร์เน็ต โดยนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับเรือท่องเที่ยวของคลองแสนแสบ ภายใต้ชื่อบางกอกคาแนล ซึ่งเป็นการขยายธุรกิจเพิ่มเติมของครอบครัวขนส่ง โดยได้มีการต่อขยายและพัฒนาเรือเพื่อการท่องเที่ยวโดยตรง โดยเป็นเรือท่องเที่ยวท้องแบนหัวตัด เพื่อความสะดวกปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในคลองบางลำพูและป้อมพระสุเมรุซึ่งเป็นคลองที่ตื้นกว่าพื้นที่อื่นในคลองแสนแสบ ลักษณะหัวเรือและท้ายเรือตัด เพื่อให้สามารถนั่งชมทัศนียภาพริมคลองตรงหัวเรือและท้ายเรือได้ โดยเรือท่องเที่ยวมีที่นั่ง 2 แถวตอน มีพื้นที่กว้างระหว่างที่นั่งและกลางลำเรือ เพื่อความสะดวกในการขึ้นลงของผู้โดยสารที่มีสัมภาระและรถเข็น อีกทั้งยังได้มีการต่อขยายและพัฒนาท่าเรือเดิม ซึ่งเป็นท่าเรือเดียวกับท่าเรือโดยสารคลองแสนแสบในปัจจุบันโดยแยกจุดขึ้นลงระหว่างเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยวใน 4 ท่าเรือ เพื่อรองรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ ท่าเรือประตูน้ำ ท่าเรือหัวช้าง ท่าเรือโป๊เบ๊ และท่าเรือผ่านฟ้าลีลาศ โดยมีเพียงท่าเรือเจริญผลเพียงท่าเรือเดียวที่ไม่ได้มีการขยายและต่อเติมเพิ่ม เนื่องจากเป็นท่าเรือที่ไม่เป็นที่นิยมในการเดินทางและการท่องเที่ยว อีกทั้งบางกอกคาแนล ยังได้มีการพัฒนาและขยายท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะเพิ่มเติมอีก 2 ท่าเรือ เพื่อเชื่อมต่อไปยังโรงแรม ที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางท่องเที่ยว คือ ท่าเรือคลองบางลำพู ที่สามารถเชื่อมต่อไปยังถนนข้าวสาร และท่าเรือป้อมพระสุเมรุ ที่เป็นท่าเรือต้นแบบที่มีสถาปัตยกรรมที่มีความสวยงามสอดคล้องกับแหล่งท่องเที่ยวและโบราณสถานที่สำคัญ อีกทั้งท่าเรือนี้ยังสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังพิพิธบางลำพู และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อล่องเรือชมแม่น้ำเจ้าพระยา และสถานที่ท่องเที่ยวริมแม่น้ำเจ้าพระยา หรือเพื่อท่องเที่ยวต่อยังสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ชั้นใน โดยท่าเรือ ทั้ง 7 ท่าเรือ เพื่อการท่องเที่ยวของบางกอกคาแนลยังได้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าเรือ เช่น ป้ายท่าเรือที่มีภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมไปถึงได้มีการพัฒนาบุคลากรขายตั๋วที่ท่าเรือและบุคลากรภายในเรือท่องเที่ยวให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สามในเบื้องต้นเพื่อติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งเรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนลสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชาวเอเชีย อย่างเช่นนักท่องเที่ยวชาวจีน นักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน และนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ให้นิยมเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบได้อย่างมาก แต่เนื่องด้วยสถานการณ์โควิดที่ผ่านมาทำให้เรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนลได้ปิดให้บริการไปชั่วคราวจนกว่าจะกลับมาสู่สถานการณ์ปกติจึงจะกลับมาสู่การเปิดเรือท่องเที่ยวอีกครั้ง แต่ถึงแม้ว่าการเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบจะเป็นที่นิยมของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีบ้านและสถานที่จุดหมายปลายทางทั้งสถานที่ศึกษา สถานที่ทำงานที่อยู่ติดหรือใกล้กับท่าเรือ ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกสบายในการเดินทางทางเรือได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการเดินทางทางเรือยังสามารถถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว สามารถหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัดบนท้องถนน อีกทั้งยังมีราคาถูกกว่าระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบอื่น แต่ในหลายครั้งผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวก็เลือกที่จะเปลี่ยนการเดินทางในรูปแบบอื่นเพื่อไปยังสถานที่จุดหมายปลายทาง เพราะปัจจุบันมีระบบขนส่งสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ ที่ทำให้รู้สึกสะดวกสบายและมีความปลอดภัยได้มากกว่า เพราะหลายคนยังมีความไม่มั่นใจและมีความต้องการในการพัฒนาและการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบให้ดียิ่งขึ้นทั้งในเรื่องความปลอดภัย ความแข็งแรง และมาตรฐานของเรือและท่าเรือในการเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบ โดยเฉพาะผู้ที่ว่ายน้ำไม่เป็น หรือผู้ที่ไม่คุ้นชินในการก้าวขึ้นลงเรือ ประกอบกับปัญหาในเรื่องเสียงเรือที่ค่อนข้างดัง น้ำในคลองที่ไม่สะอาด รวมไปถึงความร้อนและกลิ่นควันจากการเดินทางทางเรือ ความแออัด ในการเดินทางในบางช่วงเวลา เวลาที่เร็วเกินไปในการเข้าจอดเทียบท่าเรือและออกจากท่าเรือ รวมไปถึงความไม่แน่นอนของเรือและระยะเวลา

ในการรอคอยเรือที่ยาวนานในบางช่วงเวลา ทำให้การเดินทางและการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบยังไม่เป็นที่นิยมในผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในบางกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Facebook Group of Passangers on Saen Seap Canal Boat (2019) ที่กล่าวว่าผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่กล้าเดินทางและท่องเที่ยวผ่านทางเรือเนื่องด้วยความไม่ปลอดภัยทางเรือ ความอันตราย ความแออัด ความไม่แข็งแรงของตัวเรือ ความไม่เพียงพอของเรือในบางช่วงเวลา และความไม่สะดวกสบาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marine Department (2021b) ที่พบว่าผู้โดยสารมีความไม่พึงพอใจทั้งในเรื่องจำนวนเที่ยวเรือที่น้อยเกินไปในช่วงเวลาเร่งด่วน ระยะเวลานานในการรอคอยเรือ จำนวนผู้โดยสารที่มากเกินไป และการไม่ตรงต่อเวลาของเรือ ซึ่งจากสภาพปัญหา พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว และ ความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่ผ่านมา ครอบครัวขนส่งจึงได้พัฒนาความร่วมมือกับทางกรมเจ้าท่า โดยได้มีการจัดการและมีการพัฒนาเรือโดยสารคลองแสนแสบมาอย่างต่อเนื่องยาวนานกว่า 30 ปี เพื่อส่งเสริมการเดินทางและ การท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น

2. การจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ ดังนี้

2.1 การจัดการทางเทคนิค

2.1.1 การจัดการเรือ มีการจัดการ การดูแล ตรวจตรา ทำความสะอาด และบำรุงรักษาเรือโดยสารทุกวันเพื่อความสะอาด และปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว รวมไปถึงได้รับการตรวจมาตรฐานเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยวโดยกรมเจ้าท่าอยู่เสมอ เพื่อให้เรือโดยสารและเรือท่องเที่ยวมีมาตรฐาน ปลอดภัย และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ พร้อมทั้งมีการตรวจเรื่องการควบคุมการปล่อยควัน PM 2.5 และเสียงที่ไม่ดังเกินกำหนดจากกรมเจ้าท่าและกรมควบคุมมลพิษอยู่เสมอ มีการจัดการและการควบคุมความเร็วในการขับเรือจากกรมเจ้าท่า โดยมีการติดตั้ง GPS ตรวจจับความเร็วของเรือ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง และมีการจัดการและการพัฒนาตัวเรือ ทั้งพัฒนาเรือไฟฟ้า และพัฒนารูปแบบของเรือให้สอดคล้องกับคลองแสนแสบ และพัฒนาเรือให้เหมาะสมกับการเดินทาง ทั้งการพัฒนาบันไดทางขึ้นลงกลางลำเรือเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการขึ้นลงเรือและช่วยลดอุบัติเหตุทางน้ำ มีแผ่นชูชีพบนเรือเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งยังมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในตัวเรือ ทั้งพัฒนาผ้าใบกันน้ำกระเด็นของตัวเรือ มีการติดตั้งและพัฒนาพัดลมเพื่อช่วยระบายความร้อนภายในเรืออีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yamoung (2020) ที่กล่าวไว้ว่ากรมเจ้าท่าได้มีนโยบายปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับความสะดวกในการเดินทาง ทั้งการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างเรือทั้งหมดในคลองแสนแสบ ให้ขึ้นลงกลางลำเรือเพื่อความปลอดภัย (Dunsathit and Permphon, 2019) และมีการติดตั้ง GPS เพื่อบอกตำแหน่งเรือและตรวจจับความเร็วของเรือ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง (Marine Department, 2014 ; Wilhelmsen, 2019) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Petchpaisarn (2019) ที่พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจกับความสะอาดภายในเรือ ความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยภายในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ และความปลอดภัยของตัวเรือ

2.1.2 การจัดการท่าเรือ มีการจัดการ การดูแล ตรวจตรา ทำความสะอาดท่าเรือทุกวัน เพื่อความสะอาดและปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว และมีการดูแลบำรุงรักษาท่าเรือโดยสารทุก 3 เดือน ในทุกๆ การเปลี่ยนฤดูกาล โดยมีการพ่นทรายกันลื่น มีการตรวจตราและปรับเปลี่ยนยางกันกระแทกระหว่างท่าเรือและตัวเรืออย่างสม่ำเสมอ และได้รับการตรวจมาตรฐานท่าเรือโดยกรมเจ้าท่าอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง มีการจัดการและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกท่าเรืออยู่เสมอ เพื่อให้เป็น Smart Pier โดยมีการติดตั้งกล้อง CCTV ที่ท่าเรือพร้อมเชื่อมต่อเข้ากับกรมเจ้าท่าเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว การติดตั้ง TV ที่ท่าเรือเพื่อแนะนำเส้นทางการเดินทางทางเรือ เวลาในการรอคอยเรือเดินทางมาที่ท่าเรือ และให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง รวมไปถึงมีการให้บริการ Free Wifi ที่ท่าเรือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Yamoung (2020) ที่กล่าวไว้ว่ากรมเจ้าท่าได้มีการปรับปรุงท่าเรือและปรับให้เป็น Smart Pier เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย รวมไปถึงมีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ทั้งหมด 28 ท่าเรือ เพื่อติดตาม กำกับดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร และยังสอดคล้องกับแผนงานของ Marine Department (2014) ที่กล่าวไว้ว่าการพัฒนาท่าเทียบเรือที่ทันสมัยให้มีความแข็งแรง มีสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าให้ครบถ้วน มีป้ายเตือนหรือสื่อประชาสัมพันธ์ และมีความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (Wechaphatphong, et al., 2019) จะช่วยจูงใจให้มีการเดินทางโดยเรือโดยสารมากยิ่งขึ้น (Wilhelmsen, 2019)

2.2 การจัดการบุคลากรทางเรือ การจัดการบุคลากรในส่วนของคนขับเรือ มีการอบรมและพัฒนาสม่ำเสมอโดยกรมเจ้าท่า ในเรื่องการขับเรือ โดยมีการสอบใบขับขี่การควบคุมเรือทุกปี และมีการอบรมและพัฒนาช่างเครื่องเรือเพื่อการซ่อมบำรุงเรือโดยสารและเรือท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ทั้งยังมีการจัดการบุคลากรคนขับเรือและกระเป๋าเรือ โดยมีการอบรมพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ โดยทางกรมเจ้าท่าช่วยจัดอบรมพัฒนาความรู้ ทั้งในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับ การดูแลความปลอดภัย การช่วยชีวิตคนทางน้ำ และการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้การบริการที่ดีและดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ทั้งยังมีการจัดการบุคลากรของกรมเจ้าท่า เพื่อมาประจำการทุกท่าเรือเพื่อให้การดูแล รักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในแต่ละท่าเรืออีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dunsathit and Permphon (2019) ที่พบว่าการฝกอบรมและการทบทวนการเผชิญเหตุหากเกิดอุบัติเหตุ รวมไปถึงการฝกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมที่จำเป็น และการพัฒนาเจาหน่าที่ทางเรืออย่างสม่ำเสมอ สามารถช่วยดูแล อำนวยความสะดวกและช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร (Primamarine, 2017) ทั้งยังช่วยให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการได้สะดวกสบายมากขึ้น และทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด (Natesawang and Thaneenoppawong, 2019)

2.3 การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย มีการให้ความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร กรมเจ้าท่า กรมควบคุมมลพิษ เพื่อช่วยกันดูแลและพัฒนาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งคุณภาพน้ำ โดยมีการลอกคูคลอง เก็บขยะในคลองแสนแสบเพื่อให้การเดินเรือราบรื่น และช่วยให้คุณภาพน้ำดีขึ้น อีกทั้งยังได้รับการตรวจคุณภาพเสียงของเรือ และคุณภาพอากาศจากควันเรือจากกรมเจ้าท่าและกรมควบคุมมลพิษ ทั้งยังได้รับการตรวจตราจากกรมเจ้าท่าอย่างสม่ำเสมอ ทั้งการดูแล บำรุงรักษาเรือและท่าเรือ ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน ตรงตามมาตรฐาน มีคุณภาพ และมีความปลอดภัย รวมไปถึงกรมเจ้าท่าได้ติดตั้ง GPS เพื่อตรวจจับความเร็วเรือ และส่งบุคลากรของกรมเจ้าท่ามาประจำการทุกท่าเรือ เพื่อช่วยดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งยังมีการให้ความร่วมมือกับกรมเจ้าท่าในการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและพัฒนาความรู้ การดูแลความปลอดภัย การช่วยชีวิตคนทางน้ำให้กับบุคลากรทางเรืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการที่ดีและดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ทั้งยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่ท่าเรือเพื่อรักษาความปลอดภัย และมีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง รวมไปถึงเบอร์ติดต่อขอความช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์เส้นทางการเดินทางทางเรือ เวลาในการรอคอยเรือเดินทางมาที่ท่าเรือ เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแผนงานของ Marine Department (2014) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการขอความร่วมมือและการรณรงค์ในการอนุรักษ์ และรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำ รวมไปถึงการลดมลภาวะทางเสียงและทางอากาศ (Vuchic, 1981) ช่วยในการส่งเสริมการเดินทางทางเรือ และการท่องเที่ยวทางเรือได้อีกด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Yamoung (2020) ที่กล่าวไว้ว่ากรมเจ้าท่าได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ไปอำนวยความสะดวก ดูแล และตรวจตราความปลอดภัยที่ท่าเรือทุกท่าเรือ เพื่อช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร (Marine Department, 2021a) ทั้งยังมีการติดป้ายคำเตือนด้านความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือ และช่องทางการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ รวมไปถึงการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตประจำท่าเรือทุกท่าเทียบเรือ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง

2.4 การจัดการสินค้าและบริการ มีการพัฒนาท่าเรือและบริเวณท่าเรือประตูน้ำเพื่อส่งเสริมให้มีร้านค้าในการขายสินค้าและบริการบริเวณท่าเรือประตูน้ำ และมีการพัฒนาเรือเหล็กเพื่อสร้างตลาดน้ำช่วงเย็นในบริเวณท่าเรือประตูน้ำ เพื่อช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการร้านค้าขายสินค้า และการรองรับการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ และมีการพัฒนาสินค้าของที่ระลึก และมาสคอตของเรือโดยสารคลองแสนแสบและเรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนล เพื่อเป็นสินค้าและของที่ระลึกทางเรือให้กับนักท่องเที่ยวในอนาคต แต่เนื่องด้วยสถานการณ์โควิดที่ผ่านมาทำให้ชะลอการพัฒนาสินค้าและของที่ระลึกทางเรือและมีการปิดให้บริการตลาดน้ำไปชั่วคราวจนกว่าจะกลับมาสู่สถานการณ์ปกติจึงจะกลับมาสู่การพัฒนาสินค้าและของที่ระลึกและการเปิดตลาดน้ำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีการประสานความร่วมมือกับกรมเจ้าท่าในการพัฒนาแอพลิเคชัน MD to Travel เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางทางเรือ เพื่อใช้ในการตรวจสอบเวลาในการรอคอยเรือ รวมไปถึงการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ต้นทางถึงปลายทาง โดยในแอพลิเคชันจะบอกข้อมูลทั้งในส่วนของเรือโดยสารคลองแสนแสบ เรือด่วนเจ้าพระยา เรือโดยสารคลองภาษีเจริญ เรือข้ามฟากกรุงเทพมหานครและปริมณฑลฯ และเรืออื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของกรมเจ้าท่า ทั้งยังมีการประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการเรือแม่น้ำเจ้าพระยา และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในการเชื่อมโยงธุรกิจเรือโดยสารคลองแสนแสบและเรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนลเพื่อการท่องเที่ยวทางเรือคลองแสนแสบเชื่อมต่อกับการท่องเที่ยวทางเรือในแม่น้ำเจ้าพระยา ทั้งในเรื่องการขายตั๋วเรือร่วมกัน การโฆษณาประชาสัมพันธ์การเดินทางและการท่องเที่ยวทางเรือ และการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เรือโดยสาร เรือท่องเที่ยวคลองแสนแสบ และเรือท่องเที่ยวแม่น้ำเจ้าพระยาร่วมกันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suksom (2018) ที่พบว่าการสัญจรทางน้ำจะประสบความสำเร็จ

ได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนของสังคมในการพัฒนาแม่น้ำลำคลองอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง รวมไปถึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางน้ำ เส้นทางเดินเรือตามคลองต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อส่งเสริมการเดินทางทางเรือ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Chupanich (2021) ที่กล่าวไว้ว่าควรมีการเชื่อมต่อการเดินทางทางเรือ และการเดินทางระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการเดินทางทางเรือและการท่องเที่ยว

สรุปผลการวิจัย

1. การเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบเป็นที่นิยมมากทั้งคนไทย และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการเดินทางในชีวิตประจำวัน ทั้งการเดินทางไปกลับยังสถานศึกษา สถานที่ทำงาน การเดินทางเพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น รวมไปถึงการเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยเฉพาะผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มีบ้านและสถานที่จุดหมายปลายทางที่อยู่ติดหรือใกล้กับท่าเรือ เพราะมีความสะดวกสบาย สามารถถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว สามารถหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัดบนท้องถนน อีกทั้งยังมีราคาถูกกว่าระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบอื่น แต่ในหลายครั้งผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวก็เลือกที่จะเปลี่ยนการเดินทางในรูปแบบอื่นเพื่อไปยังสถานที่จุดหมายปลายทาง เพราะปัจจุบันมีระบบขนส่งสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ ที่ทำให้รู้สึกสะดวกสบายและมีความปลอดภัยได้มากกว่า เพราะผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่มยังไม่กล้าเดินทางทางเรือในคลองแสนแสบ เพราะความไม่มั่นใจในความปลอดภัย ความแข็งแรง และมาตรฐานของเรือและท่าเรือ โดยเฉพาะผู้ที่ว่ายน้ำไม่เป็นหรือผู้ที่ไม่คุ้นชินในการก้าวขึ้นลงเรือ ประกอบกับปัญหาในเรื่องเสียงเรือที่ค่อนข้างดัง น้ำในคลองที่ไม่สะอาด ความแออัดในการเดินทางในบางช่วงเวลา เวลาที่เร็วเกินไปในการเข้าจอดเทียบท่าเรือและออกจากท่าเรือ รวมไปถึงความไม่แน่นอนของเรือ และระยะเวลาในการรอคอยเรือที่ยาวนานในบางช่วงเวลา จึงทำให้การเดินทางและการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบยังไม่เป็นที่นิยมในผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม ซึ่งที่ผ่านมาครอบครัวขนส่งและกรมเจ้าท่าได้มีการจัดการและพัฒนาเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการเดินทางและการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบมาอย่างต่อเนื่องยาวนานกว่า 30 ปีเพื่อสร้างความมั่นใจและให้เพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด

2. การจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ ดังนี้

2.1 การจัดการทางเทคนิค มีการจัดการดูแล ตรวจตรา ทำความสะอาด และบำรุงรักษาเรือโดยสารและท่าเรือทุกวัน เพื่อความสะอาด และปลอดภัยในการเดินทาง รวมไปถึงได้รับการตรวจมาตรฐานเรือโดยสารและท่าเรือโดยกรมเจ้าท่าอยู่เสมอ เพื่อให้เรือโดยสารและท่าเรือมีมาตรฐาน ปลอดภัย และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ ทั้งยังมีการพัฒนารูปแบบของเรือให้สอดคล้องกับคลองแสนแสบ พัฒนาเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในตัวเรือให้เหมาะสมกับการเดินทาง และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกท่าเรือ เพื่อให้เป็น Smart pier เพื่อความสะดวกสบายและปลอดภัยในการเดินทาง

2.2 การจัดการบุคลากรทางเรือ มีการอบรมและพัฒนาทั้งในเรื่องการขับเรือ การสอบใบขับขี่การควบคุมเรือ และมีการอบรมช่างเครื่องเรือเพื่อการซ่อมบำรุงเรือให้กับคนขับเรือ ทั้งยังมีการอบรมพัฒนาความรู้ให้กับคนขับเรือและกระเป๋าเรือทั้งในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับ การดูแลความปลอดภัย การช่วยชีวิตคนทางน้ำ และการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้การบริการที่ดีและดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว

2.3 การจัดการคุณภาพและความปลอดภัย มีการให้ความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร กรมเจ้าท่า กรมควบคุมมลพิษ เพื่อช่วยกันดูแลและพัฒนาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งคุณภาพน้ำ เสียง และอากาศ มีการจัดอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางเรืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการที่ดีและดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ทั้งยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่ท่าเรือ มีการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง และมีบุคลากรของกรมเจ้าท่ามาคอยประจำการที่ท่าเรือ เพื่อช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว

2.4 การจัดการสินค้าและบริการ มีการพัฒนาท่าเรือประตูน้ำเพื่อส่งเสริมให้มีร้านค้าในการขายสินค้า มีการพัฒนาสินค้า ของที่ระลึก และมาสคอตของเรือโดยสารคลองแสนแสบและเรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนล ทั้งยังมีการประสานความร่วมมือกับกรมเจ้าท่าในการพัฒนาแอพลิเคชัน MD to Travel เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางทางเรือ พร้อมทั้งมีการประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการเรือแม่น้ำเจ้าพระยา ในการเชื่อมโยงธุรกิจเรือโดยสารคลองแสนแสบและเรือท่องเที่ยวบางกอกคาแนล เพื่อการท่องเที่ยวทางเรือคลองแสนแสบเชื่อมต่อกับการท่องเที่ยวทางเรือในแม่น้ำเจ้าพระยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพปัญหา และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ
2. ทำให้ทราบการจัดการเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความต้องการและมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดการและพัฒนาเรือโดยสารคลองแสนแสบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ ดังนี้

1. องค์กรภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกรมเจ้าท่าควรช่วยในการพัฒนาความสวยงามและมาตรฐานของเรือ ท่าเรือ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือและท่าเรือ รวมไปถึงการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางของผู้โดยสาร และการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และควรช่วยในการพัฒนาบุคลากรทางเรือในเรื่องภาษาและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบ

2. องค์กรภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และคนในชุมชนควรร่วมมือกันในการส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในคลองแสนแสบ โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางน้ำให้สะอาด รวมไปถึงการพัฒนาทัศนียภาพริมคลอง ให้สวยงามน่าเดินทางท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาเรือไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยวทางเรือ เพื่อช่วยลดมลภาวะทางน้ำ ทางเสียง และทางอากาศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือในคลองแสนแสบและในแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานคร

3. องค์กรภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการควรร่วมมือกันในการส่งเสริมและพัฒนาการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทางเรือในแม่น้ำและลำคลอง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงทางเรือระหว่างแม่น้ำและลำคลองในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการส่งเสริมและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในคลองแสนแสบ และแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเรือ และการพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยงทางบกและทางเรือในคลองแสนแสบและแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. การศึกษาวิจัยพฤติกรรมและความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในคลองแสนแสบและแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อจำกัดการวิจัย

1. ข้อจำกัดของงานวิจัยที่อาจนำผลไปใช้ไม่ได้ผลหากขาดความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมในคลองแสนแสบ

2. ข้อจำกัดของงานวิจัยที่อาจนำผลไปใช้ไม่ได้ผลหากขาดความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมในการจัดการ พัฒนา และเชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งทางบกและทางเรือในกรุงเทพมหานคร และเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพระบบคมนาคมขนส่งทางเรือในคลองแสนแสบและแม่น้ำลำคลองในกรุงเทพมหานคร

References

Chupanich, P. (2021). *Samnakngān nayobāi læ phænkān khonsong læ čharačhǒn čhattham phæn phatthanākān dœnthang thang nam nai khet Krung Thep Maha Nakhǫn - parimonthon [The Office of Transport and Traffic Policy and Planning established water transportation plan in Bangkok Metropolitan Areas].* Retrieved 22 April, 2021 from, https://www.infoquest.co.th/2021/67188

Dunsathit, S. and Permphon, N. (2019). Kānrapru læ phruttikam khwāmplǫtphai nai kāndœnthāng khǫng phūdoisān rua khlǫng sæn sæp [Travelling safety perceptions and behavior of the Saen Saep canal boat passenger]. *Sripatum Chonburi Journal*. 15(3),171-182.

Facebook Group of Passangers on Saen Seap Canal Boat. (2019). *Khwāmkhithen læ khosanœnæ khong phūchai borikān [Opinions and suggestions of passengers].* Retrieved January 2020, from https://www.facebook.com/SansabBoat/

Marine Department. (2014). *Phæn patibatkān (Action Plan) næothang kankækhai panha dan kān khonsong thang nam [Water transportation problem solving action Plan].* Retrieved January 2020, from https://md.go.th/intranet/index.php/2014-02-07-01-35-09/-96/952-14-action-plan-17-17-10-57/file

Marine Department. (2019). *Chamnuan thīeo rūa læ phūdoisān khlong sæn sæp pi songphanharoihasipsām - songphanharoihoksipsong [Number of boat trips and passengers in Saen Seap Canal boat in 2010–2019].* Retrieved January 2020, from https://www.md.go.th/stat/images/pdf_report_stat/2562/Trends_Saen_Saep_62.pdf?fbclid=IwAR2BAcvRf7ScizOAGmkFE92jzbTSpSmSxd546hrrqgOVvMMi8vo-IJ7WTDc

Marine Department. (2021a). *Raingān khwāmphungphochai læ khwām mai phungphochai nai kān truattra kān dœnrūa [Maritime surveillance satisfaction and dissatisfaction survey report].* Retrieved May 2021, from https://www.md.go.th/stat/images/pdf_report_stat/2564/s_marine%20navigation_ 1-64.pdf

Marine Department. (2021b). *Raingān kansamruat khwāmphungphochai læ khwām mai phungphochai kānhai borikān rūa khlong sæn sæp prachum pīngoppraman songphanharoihoksipsi [Saen Seap canal boat service satisfaction and dissatisfaction survey report, Fiscal year 2021].* Retrieved May 2021, from https://www.md.go.th/stat/images/pdf_report_stat /2564/s_saensaep_64.pdf

Natesawang, P. and Thaneenoppawong, T. (2019). Kānsuksā saphāp panhā læ khwāmtongkān khong pracha-chon nai kānchai borikān rabop kān khonsong ruādoisān khām fākrong ko mūang borān changwat Phra Nakhon Si 'Ayutthayā [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]. *Journal of Management Science Review*. 21(2),1-10.

Office of the Royal Society. (2020a). *Saphāp [State].* Retrieved August 2021, from https://dictionary.orst.go.th/

Office of the Royal Society. (2020b). *Panhā [Problem].* Retrieved August 2021, from https://dictionary.orst.go.th/

Parasakul, L. (2016). *Phruttikam nakthongthīeo [Tourist behavior].* 3nd ed. Bangkok : Chulalongkorn University Press.

Petchpaisarn, N. (2019). *Khwāmkhatwang læ kānrapru khunnaphāp kān borikān ruādoisān khlong sæn sæp [Factors affecting the satisfaction of choosing the Saen Saeb passenger boat service].* Retrieved May 2021, from http://www.mbaoneday-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1591771591.pdf

Primamarine. (2017). *Thurakit borihān chatkān rūa [Ship management business].* Retrieved January 2020, from, https://www.prima marine.co.th/th/our-business/ship-management-crew-management-and-other

Serirat, S., et al. (1996). *Kānborihān kāntalāt [Marketing management].* Bangkok : PS Pattana publishing.

Sukcharoen. W. (2016). *Phruttikam phūboriphok [Consumer behavior].* 2rd ed. Bangkok : G.P.Cyberprint.

Suksom, S. (2018). Kānchara chon thang nam khong Krung Thep Mahā Nakhon [Water traffic in Bangkok Metropolitan Administration]. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*. 4(1),88-99.

Vuchic, V. (1981). *Urban Transportation Systems and Technology.* New Jersey : Englewood Chiffs.

Wechaphatphong, S., et al. (2019). Kān ʻanurak mo̱radok thāng dān sinlapakam sathāpattayakam læ phūm that rim khlo̱ng sǣn sǣp [The Preservation of the Heritage of Art, Architecture and Landscape along the San-Sab Canal]. *Kasem Bundit Journal*, 20(Special Edition),56–71.

Wilhelmsen. (2019). *Ship management.* Retrieved January 2020, from, https://www.wilhelmsen.com/ other-services/

Yamoung, W. (2020). Krom čhaotha ʻapkret khwāmplo̱tphai rūa khlo̱ng sǣn sǣp [*Marine Department safety upgrades "Saen Saep canal boat"*]. Retrieved May 2021, from, https://www.transtime news. co/9911/

NPU JOURNAL