



งานประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8 วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564



BUSINESS CONFERENCE 2021

The 8th
Business transition to the new normal

สารบัญ

	หน้า
25. การพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์บนเพจของผลิตภัณฑ์กันยุงจากสมุนไพรไทยเพื่อสัตว์เลี้ยง :กรรมพันธ์ พูลแก้วคำและธีระวัฒน์ จันทิก	358
26. การพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์บนเพจของผลิตภัณฑ์หมอนรองคอผ้าขาวม้าจากกากกล้วย :จิรัชกร กิจรุ่งพิพัฒน์และธีระวัฒน์ จันทิก	378
27. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ไต้ยุงเพื่อสัตว์เลี้ยง จากภูมิปัญญาสมุนไพรพื้นถิ่น :อรุณภัส แก่นสมและธีระวัฒน์ จันทิก	399
28. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์หมอนรองคอจากกากกล้วย :ศรสวรรค์ บุญสูงเนินและธีระวัฒน์ จันทิก	419
29. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์จากฐานชีวภาพกระดาดจากกากกล้วยน้ำว้าแบบบาง :วรโชติ ชื่นอุทัยและธีระวัฒน์ จันทิก	433
30. การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากฐานชีวภาพหมอนรองคอจากกากกล้วย กรณีศึกษากลุ่มเกษตรกร ตำบลสาม พระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี :ศุลยา เหลางามและธีระวัฒน์ จันทิก	451
31. การพัฒนาระบบการจัดการจัดซื้อ:กรณีศึกษาผู้ผลิตกระสอบพลาสติกสานแบบไม่เคลือบ :วิระพงษ์ แสนกล้า กิตติศักดิ์ มัชวาล และ ธัญภัส เมืองปิ่น	469
32. การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ร้านฮิวเมติก IT Shop ด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง :พิมลพรรณ จันทรอ้อย เกวรินทร์ จันทรดำ และ สิทธิเดช วชิราศรีศิริกู	483
33. การลดต้นทุนสินค้าคงคลังส่วนเกินโดยการประยุกต์เทคนิค ABC และ ตัวแบบ EOQ กรณีศึกษาบริษัท FBW :ศศิธร ทองประไพและเดชรัตน์ สัมฤทธิ์	499
34. การวัดประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับฝากสินค้าในห้องเย็น กรณีศึกษา โรงงานรับฝากสินค้า ในห้องเย็นและอาหารทะเลแช่แข็ง :เกสรฯ เพชรกระจ่าง ปิยะพร มูลทองชุน และ อันธิกา ทิพย์จำนงค์	509
35. การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์ของการเลี้ยงสุกรขุน(หมูดำเชียงใหม่) จังหวัดเชียงใหม่ :จิรายุ หาญตระกูล ปันณวัฒน์ วัจนุสรณ์ และ ประภาพร กิจดำรงธรรม	523
36. การศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดตรัง :นุชนาถ ทับครุฑ ศุภพิชญ์ บุญเกื้อ และ อรอนงค์ อำภา	536
37. การศึกษาและพัฒนาโซ่คุณค่าของผลิตภัณฑ์ปูนา :ชิตชนก แต่งเพชร และ ภูวนาท พักเกตุ	548
38. การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสอง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) :สุภาวดี สายสนิท และ มณฑิรา แก้วบุปผา	562



การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสาร เส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

สุภาวดี สายสนิท^{1*} มณฑิรา แก้วบุปผา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสาร เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารและศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) จากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวน 385 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือแบบสอบถาม (Questionnaires) วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test One-way ANOVA และเปรียบเทียบข้อมูลรายคู่ใช้สถิติ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเรือโดยสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการให้บริการของท่าเรือจังหวัดระนอง และลำดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการของท่าเรือเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ที่ต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่เพศ และสัญชาติแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ ดังนี้ 1) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมและเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ เช่น พื้นทางเดิน หลังคา รววจับ-กันบริเวณขึ้น-ลงเรือ สภาพทางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะ ห้องสุขา อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางน้ำบริเวณท่าเรือและภายในเรือ ที่นั่งพักคอยเรือโดยสาร ป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร 2) ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าเรือ เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัยและกล้องวงจรปิด 3) ควรกำหนดให้จุดบริการหนังสือผ่านแดนอยู่ภายในบริเวณท่าเรือเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน 4) พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

คำสำคัญ : การให้บริการ, เรือโดยสาร, ท่าเรือ, ระนอง

^{1, 2} สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ 122/41 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400, เบอร์โทรศัพท์ 084-4500808, E mail: suphawadee_sa@rmutto.ac.th



THE STUDY ON SATISFACTION TOWARDS KOHSONG BOAT SERVICE IN THE REPUBLIC OF THE UNION OF MYANMAR

Suphawadee Saisanit¹ Monthira kaewboobpha²

Abstract

The purpose of this research aimed to investigate the level of passenger satisfaction with service passenger ship, study the factors that affect the personal satisfaction and suggestions to improve the quality of service passenger ship Case Study: Ranong - Two Islands, Republic of the Union of Myanmar (Myanmar). This study was a quantitative research through a survey research. The sample was 385 passengers travelling through water route between Ranong province and Koh Song, Republic of Myanmar. The sample was selected based on a purposive sampling. A questionnaire was used as a research instrument to collect data. Data were then analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis testing was conducted using t-test and One-way ANOVA. The pairwise comparison was conducted using LSD (Fisher's Least Significant Difference).

The results indicated that overall satisfaction of the respondents was at a moderate level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was ship service, followed by service of Ranong Port, and lastly service of Koh Song Port, Republic of Myanmar. The results of testing hypothesis revealed that the respondents with different age, educational level, occupation, and income had different satisfaction with from of Ferry Case Study: Ranong Province and Koh Song, Republic of Myanmar route. However, the respondents with different gender and nationality had indifferent satisfaction with from of Ferry Case Study: Ranong Province and Koh Song, Republic of Myanmar route with a statistical significance level of .05. Suggestions from service receivers for service improvement were as follows: 1) Improving facilities to be ready and sufficient for service receivers such as walkways, roof, safety handrails offering assistance when getting in and out of the boat, the status of rubber bumpers between a boat and a barge, toilets, water safety devices at the pier and inside boats, passenger waiting seats, signs showing boat fares, 2) improving the security system within the pier such as provision of security guards and closed circuit cameras, 3) the border passport control or security checkpoint should be provided at the pier to accommodate convenience in coordination, 4) developing and improving the service quality continuously to respond to the needs of service receivers so as to make them impressed and come back to use services again.

Keywords: Service, Ferry, Port, Ranong

^{1,2} Logistics Technology and Transportation Systems Management Rajamangala University of Technology Tawan-Ok: Chakrabongse Bhuvanarth Campus 122/41 Vibhavadi Rangsit Road, Khwaeng Din Daeng, Bangkok 10400, Telephone number 084-4500808 E-mail: suphawadee_sa@rmutto.ac.th



บทนำ

การเดินทางและขนส่งเป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อาจกล่าวได้ว่าแทบจะไม่มีมนุษย์คนใดเลยที่การดำเนินกิจกรรมประจำวันไม่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและขนส่ง ในชีวิตประจำวันของมนุษย์นั้นต้องเกี่ยวข้องกับการขนส่งไม่มากนักน้อยแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและวัตถุประสงค์การเดินทางของแต่ละบุคคล (สุรเมศวร์ พิริยวัฒน์, 2561)

ระนองเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ทางภาคใต้ตอนบนด้านทิศตะวันตก (ฝั่งทะเลอันดามัน) ของประเทศมีเนื้อที่ประมาณ 3,298.045 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 0.63 ของเนื้อที่ทั้งประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าเขาทางทิศตะวันออกมีเทือกเขาตะนาวศรีซึ่งประกอบด้วยภูเขาสูงสลับซับซ้อน พื้นที่จังหวัดมีลักษณะลาดเอียงจากทิศตะวันออกไปทิศตะวันตก สู่ทะเลอันดามันมีสภาพเป็นป่าชายเลนและมีแม่น้ำกระบุรีเป็นแม่น้ำกั้นพรมแดนระหว่างไทยกับเกาะสอง สาธารณรัฐสหภาพเมียนมา (วิกิพีเดีย. ม.ป.ป.) จึงเป็นจังหวัดที่มีการเคลื่อนย้ายคนอยู่ตลอดเวลาทั้งแรงงานพม่าที่เข้ามาทำงานในระนอง กลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ กลุ่มคนไทยพลัดถิ่นที่อาศัยอยู่ในจังหวัดระนองเป็นกลุ่มที่ถูกรวมอยู่กับแรงงานพม่าหรือกลุ่มผู้อพยพแรงงานพม่า ซึ่งความจริงคนเหล่านี้เป็นคนไทยที่อาศัยอยู่ในสาธารณรัฐสหภาพเมียนมามีญาติมีเชื้อสายและบรรพบุรุษดั้งเดิมอยู่ที่นั่น (อัญทิพย์ ฤทธิทอง, 2555) เกาะสองเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเขตตะนาวศรีสาธารณรัฐสหภาพเมียนมาตรงข้ามกับประเทศไทยมีแม่น้ำกระบุรีกั้นเกาะสองนั้นไม่ใช่เกาะแต่เป็นแผ่นดินปลายสุดของเมียนมาร์ซึ่งตั้งอยู่บริเวณปากแม่น้ำกระบุรีตรงข้ามกับเมืองระนองของไทย ในสมัยที่อังกฤษเข้าปกครองที่นี่ใช้ชื่อเรียกว่า “วิกตอเรีย พอยต์” (Victoria Point) แต่ปัจจุบันชาวเมียนมาร์พากันเรียกว่า “บุรงนอง พอยท์” (Bayintnaung Point) และกลายเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่ทุกคนต้องไปเยือนเมื่อมาถึงระนอง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) การสัญจรไปมาระหว่างจังหวัดระนองและเกาะสองสามารถใช้บริการเรือข้ามฟากบริเวณท่าเทียบเรือสำหรับเดินทางของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบริเวณปากน้ำระนอง (ท่าเทียบเรือสะพานปลา) และบริเวณท่าเทียบเรืออันดามันกลับใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 30-40 นาที

จากรายงานการสำรวจเรือโดยสาร/ท่องเที่ยวปีงบประมาณ 2561 พบว่าเส้นทางเดินเรือท่าเรือเทศบาลปากน้ำระนองเกาะสองมีจำนวนเรือขนาดเล็กให้บริการอยู่ที่ 98 ลำ จำนวนเที่ยวต่อปีอยู่ที่ 28,932 เที่ยวและรายงานสรุปสถิติการเดินทางเข้า-ออกจุดผ่านแดนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2561-30 ก.ย. 2562) พบว่าบริเวณจุดผ่านแดนระนอง-เกาะสองมีผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้า 838,759 คน เดินทางออก 815,084 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2563) จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางเข้าออกด้วยเส้นทางระนองเกาะสองส่งผลให้เกิดปัญหาแออัดของผู้โดยสาร การจราจรทางน้ำและการให้บริการนักท่องเที่ยว บางครั้งเกิดความไม่พร้อมในการให้บริการของเรือโดยสารและท่าเรือทำให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการต้องเสียเวลาจนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่พอใจในการใช้บริการ อีกทั้งปัญหาด้านคุณภาพของเรือ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านราคาค่าโดยสาร ปัญหาอุบัติเหตุและปัญหาอื่นๆ ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเตรียมดำเนินการสิ่งต่างๆ เพื่อที่จะได้สามารถรองรับและให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอทันกับความต้องการและมีประสิทธิภาพ ถ้าท่าเรือและเรือโดยสารไม่สามารถเตรียมการและดำเนินการให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้ก็จะเป็นผลเสียต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของจังหวัดระนองและเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ดังนั้น การที่จะสามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมจึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)
3. ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์ถ้าเป็นการขนส่งบุคคลเรียกว่าการขนส่งผู้โดยสารและถ้าเป็นการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของจะเรียกว่าการขนส่งสินค้า โดยสามารถจำแนกการเดินทางออกตามวัตถุประสงค์ได้ 7 ประเภท ได้แก่ การเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ การเดินทางเพื่อกลับบ้าน การเดินทางเพื่อไปศึกษาหาความรู้ การเดินทางเพื่อซื้อสินค้า การเดินทางเพื่อธุรกิจส่วนตัว การเดินทางเพื่อติดต่อสังสรรค์กับผู้อื่นและการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ประชด โกรเนตร (2541) นอกจากนี้มีริชา แก้วบำรุง (2554) กล่าวถึง การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือไว้ว่าเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคลด้วยเรือไปตามแม่น้ำ ทะเล และมหาสมุทร ปัจจุบันการขนส่งผู้โดยสารทางเรือได้ลดความสำคัญลงไม่ค่อยนิยมใช้เวลาเดินทางมากกว่าการขนส่งประเภทอื่นแต่จะเน้นให้ความสำคัญในการส่งสินค้าระหว่างประเทศมากกว่าเพราะขนส่งได้คราวละมากๆ และราคาถูก ในส่วนการขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือของไทยนั้นเริ่มจากการขนส่งผู้โดยสารในแม่น้ำจะอยู่ในรูปแบบของเรือเมล์การขนส่งผู้โดยสารทางทะเลภายในประเทศนั้นจะเป็นเรือโดยสารระหว่างแผ่นดินและเกาะใหญ่ที่มีชุมชนตั้งอยู่แต่การขนส่งผู้โดยสารในแม่น้ำถดถอยอย่างรวดเร็วเนื่องจากการขนส่งรูปแบบอื่นเข้ามาแทนคือ ทางถนน ทางรถไฟและทางอากาศ โดยข้อได้เปรียบของการขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือคือ ต้นทุนดำเนินงานต่ำประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงอัตราค่าขนส่งถูกกว่าการขนส่งประเภทอื่นๆ และสามารถขนส่งได้ครั้งละเป็นปริมาณมาก ส่วนข้อเสียเปรียบของการขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือ คือ การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือมีความล่าช้ามากในการเดินทางเมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งผู้โดยสารประเภทอื่นการบริการถูกกีดขวางด้วยธรรมชาติการบริการมีลักษณะเป็นฤดูกาลและการขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือมักต้องมาจากการขนส่งทางอื่นก่อน

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ Kotler & Keller (2012) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของบุคคลหนึ่งที่น่าเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยในกระทำหรือการปฏิบัติของกระบวนการดังกล่าวอาจมีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยแต่ในท้ายที่สุดบุคคลที่ได้รับการปฏิบัติจะไม่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้นๆ สอดคล้องกับสมิตส์ฌฌกร (2547) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจัดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ William H. Lucy, Dennis Gilbert และ Gutherie S. Birkhead (1977) ให้ความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยการนำเข้า Input หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากร 3) ผล (Result) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ สอดคล้องกับนันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะเพราะโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปบริการสาธารณะนั้นก็อาจจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Kotler & Keller (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกประทับใจหรือผิดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับ (Perception) จากการใช้บริการกับความคาดหวัง (Expectation) ในประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ก่อนการใช้บริการซึ่งหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้บริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในทางตรงกันข้ามหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเท่ากับที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและถ้าหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้บริการสูงกว่าที่คาดหวังไว้มากขึ้น ความพึงพอใจก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ศิวารัตน์ ณ ปทุม (2550) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจมี 4 ด้านหลัก ดังนี้ด้านพนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับในธุรกิจบริการจะต้องมีทักษะในการบริการด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ พนักงานต้องมีความรอบรู้ทั้งในด้านของสินค้าและบริการรวมถึงผู้บริหารโครงสร้างองค์กรนโยบายขององค์กร มีบุคลิกภาพที่ดี กระตือรือร้น มีร่างกายที่แข็งแรง รักษาสุขภาพอนามัย มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี มีลักษณะชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริฉัตร มีใจเมตตากรุณาและต้องมีปฏิภาณดี ช่างสังเกต แก้ไขปัญหาเฉพาะได้ ด้านสถานที่ประกอบการลักษณะของสถานที่ประกอบการมีผลต่อความพึงพอใจคือ ท่าเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวกไม่แออัดในการเดินทาง มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดป้ายบอกหน่วยงานที่สามารถเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการและสถานที่จอดรถมีความสะดวก ด้านความสะอาดและด้านสุดท้ายคือ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการทั้งข้อมูลที่ทำให้บริการมีความทันสมัยและควรมีการให้คำแนะนำตอบปัญหาที่มีความถูกต้องและชัดเจน

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยพบงานวิจัยเช่นงานของคณะอง ดวงแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสารท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำนวน 389 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับ

การศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์ (2560) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังโดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังพบว่าผู้โดยสารที่มีเพศอายุสถานภาพ การศึกษาอาชีพ รายได้ความรู้ในการมาใช้บริการเรือโดยสาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือโดยสารและบริษัทเรือที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังไม่แตกต่างกันส่วนผู้โดยสารที่มีวันที่มาใช้บริการเรือโดยสารต่างกันมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมไปถึง วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่ว่ามีความเหมาะสมต่อการให้บริการและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพและความสำเร็จของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยระดับอำเภอตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการโดยสัมภาษณ์ผู้ที่ติดต่อกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยบนอำเภอเมืองจำนวน 4 หน่วยงานประกอบด้วยที่ทำการปกครองอำเภอเมือง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง และสำนักงานที่ดินอำเภอเมืองจำนวน 160 รายและผู้ที่เป็นหัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 15 คนเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผลจากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานทั้ง 4 หน่วยงานจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ขณะที่ประชาชนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ภาวะเยียบข้อบังคับที่ล้าสมัย สำหรับการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นเห็นว่าหน่วยราชการได้ปรับปรุงกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่ล้าสมัยให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชนและสอดคล้องกับทบทวนปฏิบัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ตัวอย่างเช่น การจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ไปยังหมู่บ้านที่ห่างไกล เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ได้ขอให้หน่วยงานส่วนกลางพิจารณาให้การสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์สมดังภารกิจของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และสุรพร มุลกณี (2560) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศ ไทย กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเรือสำราญ 2) เพื่อประเมินศักยภาพของการจัดการท่าเรือแหลมฉบังในปัจจุบัน 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาท่าเรือการจัดการท่าเรือแหลมฉบังของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่านำข้อมูลไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการท่าเรือเพื่อการท่องเที่ยวเรือสำราญ ได้แก่ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ปรับปรุงและพัฒนาการเข้าถึงและการเชื่อมต่อ 3) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 4) เสริมสร้างศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) พัฒนาทักษะและศักยภาพของผู้ให้บริการ 6) บูรณาการบริหารจัดการท่าเรือ 7) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศ

สมมติฐานในการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสาร เส้นทางระนองเกาะสองสาธารณสุขรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ที่ต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคล 1. เพศ 2. อายุ 3. สัญชาติ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง 1. วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการเดินทาง 2. ความถี่ในการใช้บริการ 3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 4. วันที่ใช้บริการ ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณสุขรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยอาศัยข้อมูลจากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire)

ขอบเขตในการวิจัย

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณสุขรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เนื่องจากการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) และไม่ทราบจำนวนจึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Khazanie Ramakant (1996) โดยประมาณค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง (\bar{x}) จะไม่ต่างจากค่าเฉลี่ยประชากร (μ) ที่กำหนดไว้เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) ซึ่งยอมให้คลาดเคลื่อนได้ตั้งแต่ 1 ส่วนใน 5 ส่วนถึง 1 ส่วนใน 20 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของประชากร (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2551) ได้ผลลัพธ์ 384.16 ดังนั้นจึงสรุปได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คนและใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

- การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวน 385 คน โดยเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาพม่าหรือภาษาเมียนมา ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) แบ่งออกเป็นตอนที่ 1 ครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ ไข้มาตรฐานวัดแบบนามบัญญัติ ตอนที่ 3 ในการให้บริการเรือโดยสารฯ ในส่วนนี้จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ด้านการให้บริการของเรือโดยสาร และ 2) ด้านการให้บริการของท่าเรือ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) ประกอบด้วย ระดับ มากที่สุด = 5, ระดับมาก = 4, ระดับปานกลาง = 3 ระดับน้อย = 2 และระดับน้อยที่สุด = 1 (Likert, 1967) ตอนที่ 4 ปัญหาข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

- การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยด้วยการนำข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นปรึกษาให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเพียงพอโดยปกติจะใช้ 3 คนเป็นอย่างน้อย แต่ควรเป็นจำนวนคี่เพื่อสามารถตัดสินใจชี้ขาดได้ (Rowinelli & Hambleton, 1977) พิจารณาและตรวจสอบตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการตั้งคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item Objective Congruence: IOC) (สุวิมล ติरणานท์, 2551) ผลการทดสอบพบว่าข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้น

ไปทุกข้อ และหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำข้อคำถามข้างต้นไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปทดสอบ (try out) จำนวน 30 ชุด (Cronbach, 1990) ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงแต่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการทดสอบพบว่ามีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 (Cronbach, 1990) แสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความเชื่อถือ จึงเหมาะสมนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test, One-way ANOVA และเปรียบเทียบข้อมูลรายคู่ด้วยสถิติ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

ผลการวิจัยและอภิปราย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	194	50.4
อายุระหว่าง 41-50 ปี	150	39.0
สัญชาติไทย	230	59.7
การศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช.	138	35.8
อาชีพรับจ้างทั่วไป	136	35.3
รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท	273	70.9

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 กลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 สัญชาติไทยจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 การศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช.จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 อาชีพรับจ้างทั่วไปมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทมีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ	ค่า P- VALUE	ผลการวิเคราะห์
1. เพศ	t = 0.748	.455	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	F = 4.847	.001*	แตกต่างกัน
3. สัญชาติ	F = 0.425	.654	ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา	F = 3.157	.008*	แตกต่างกัน
5. อาชีพ	F = 2.725	.020*	แตกต่างกัน
6. รายได้	F = 3.791	.011*	แตกต่างกัน

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ที่ต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นเพียง 2 ปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้นที่ ปฏิเสธสมมติฐาน คือปัจจัยด้านเพศและปัจจัยด้านสัญชาติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศและสัญชาติแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่จำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การมาใช้บริการเพื่อเดินทางไปทำงาน	196	50.9
ความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	252	65.5
วันที่มาใช้บริการใช้สัญจรจันทร์-ศุกร์	138	35.8
เวลาวันที่มาใช้บริการ 06:00 น.-10:00 น.	173	44.9

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการ พบว่า วัตถุประสงค์การมาใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อเดินทางไปทำงานจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุดมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 วันที่มาใช้บริการมากที่สุดคือวันจันทร์-ศุกร์ มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด 06.00 น.- 10.00 น. มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเรือโดยสาร	3.62	1.284	มาก
2. ด้านการให้บริการของท่าเรือจังหวัดระนอง	2.83	1.417	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการของท่าเรือเกาะสอง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)	2.62	1.516	ปานกลาง
ภาพรวม	3.02	1.406	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 1.406) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการของเรือโดยสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 1.284) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการให้ความช่วยเหลือและแนะนำการขึ้นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตามมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือจำนวนเที่ยวเรือเพียงพอต่อผู้โดยสาร

ส่วนด้านการให้บริการของท่าเรือจังหวัดระนองผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = 1.417) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการรักษาความสะอาดบนท่าเรืออย่างสม่ำเสมอมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีที่นั่งพักสำหรับรับรองผู้โดยสารอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการของท่าเรือเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.62$, S.D. = 1.516) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าจุดบริการหนังสือผ่านแดนอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อรับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการรักษาความสะอาดบนท่าเรืออย่างสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ เช่น การแนะนำให้ผู้โดยสารรับทราบระเบียบปฏิบัติของการใช้บริการเรือโดยสารอย่างปลอดภัยในขณะที่อยู่ในเรือและการขับขี้อย่างปลอดภัย
2. เรือที่นำมาให้บริการควรมีการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเท่าเทียมกันและมีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางน้ำ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง
3. ควรจัดห้องสุขาไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและมีการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
4. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเทียบเรือคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแนะนำและตอบข้อซักถาม ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจรักษาความปลอดภัยตลอดเวลาและเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์หรือตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้โดยสาร
5. ควรจัดให้มีที่นั่งพักคอยเรือโดยสารที่เหมาะสมและเพียงพอ
6. ท่าเรือควรจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยให้เพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
7. ควรปรับปรุงพื้นทางเดิน หลังคา ราวจับ-กั้นบริเวณขึ้น-ลงเรือ สภาพยางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะ และควรมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารที่มองเห็นชัดเจน
8. ควรกำหนดให้จุดบริการหนังสือผ่านแดนอยู่ภายในบริเวณท่าเรือเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

สรุปและอภิปราย

สรุปผลงานวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สัญชาติไทย มีระดับการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ส่วนมากมาใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางไปทำงาน ความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ในจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 06.00 น.-10.00 น. ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเรือโดยสารในระดับมาก รองลงมาคือด้านการให้บริการของท่าเรือจังหวัดระนองผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการของท่าเรือเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



จากผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศและสัญชาติแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งเพศหญิงและเพศชายรวมถึงผู้โดยสารในสัญชาติต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์ (2560) ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง ไม่แตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะ ดวงแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีไม่แตกต่างกัน 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) แตกต่างกัน โดยผู้โดยสารอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารอายุมากกว่า 51 ปี เข้าสู่วัยผู้สูงอายุจึงได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2547) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้รับบริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ 3) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) แตกต่างกัน โดยผู้โดยสารระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการให้บริการโดยสารทางเรือมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพร มุลกณี (2560) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญต่อศักยภาพการจัดการท่าเรือด้านศูนย์บริการข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานของท่าเรือแตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะ ดวงแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีแตกต่างกัน 4) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) แตกต่างกัน โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจน้อยกว่า นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและเกษตรกร/ประมง ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีโอกาสได้เดินทางติดต่อการค้าโดยการเดินทางด้วยวิธีต่างๆ จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับอาจไม่ตรงความคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพร มุลกณี (2560) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันให้ความสำคัญต่อศักยภาพการจัดการท่าเรือด้านทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะ ดวงแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึง



พอใจเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) แตกต่างกัน โดยกลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 15,001-35,000 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มิได้รายได้น้อยคาดหวังจะรับบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพสำหรับท่าเรือที่ให้บริการ

1) ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมและเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ เช่น พื้นทางเดิน หลังคา ราวจับ-กั้นบริเวณขึ้น-ลงเรือ สภาพทางกันกระแทกระหว่างเรือกับโป๊ะ ห้องสุขา ที่นั่งพักคอยเรือโดยสาร อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางน้ำบริเวณท่าเรือ

2) ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าเรือ เช่น มีเจ้าหน้าที่และพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจรักษาความปลอดภัยของกระเป๋าสัมภาระ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์หรือตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้โดยสาร

3) ควรกำหนดให้จุดบริการหนังสือผ่านแดนอยู่ภายในบริเวณท่าเรือเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเทียบเรือคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแนะนำและตอบข้อซักถาม

สำหรับผู้ประกอบการเรือโดยสารที่ให้บริการ

1) ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ เช่น การแนะนำให้ผู้โดยสารรับทราบระเบียบปฏิบัติของการใช้บริการเรือโดยสารอย่างปลอดภัยในขณะที่อยู่ในเรือและการขับขี้อย่างปลอดภัย

2) เรือที่นำมาให้บริการควรมีการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเท่าเทียมกันและมีความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางน้ำ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้ทำการศึกษาแต่เพียงเส้นทางระนองเกาะสองสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar) หากมีการศึกษาหรืองานวิจัยถึงเส้นทางอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของแต่ละเส้นทางและนำมาแก้ไขพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารเป็นระยะๆ เนื่องจากสภาพและจำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการเปลี่ยนแปลงไปย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารไปด้วยเช่นกัน

รายการอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). สถานที่ท่องเที่ยววิคตอเรียพอยท์หรือเกาะสอง [Blog post]. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก : <https://thai.portal.tourismthailand.org>
- คะนอง ดวงแก้ว. (2554). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาด เกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์รัตน์ วุฒิสินธุ์. (2560). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความปลอดภัยในการโดยสารทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมนันท์. (2553). *กฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). จามจุรีโปรดักท์.
- ประชด ไกรเนตร. (2541). *การขนส่งผู้โดยสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มารีชา แก้วบำรุง. (2554). การขนส่งผู้โดยสารด้วยเรือ [Blog post]. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก : <http://marisaof.blogspot.com>
- วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). จังหวัดระนอง [Blog post]. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก : <https://th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดระนอง>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม และคณะ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง*. กรุงเทพฯ: โอเชียน บุค มาร์ท.
- สุพร มุลกณี. (2560). *แนวทางการพัฒนาการจัดการท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทย กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์. (2561). ระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) [Blog post]. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก : <http://www.surames.com>
- สุวิมล ติरणานท์. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2562). รายงานสรุปสถิติการเดินทางเข้า-ออกจุดผ่านแดนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 [Annual report]. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2563, จาก : <http://www.fad.moi.go.th/images/ngancedkumpha/meena63/satititpandean.pdf>
- สมิต สัชฌกร. (2547). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- อัญทิพย์ ฤทธิ์ทอง. (2555). *การวิจัยเพื่อการสร้างสรรค์: กรณีศึกษากลุ่มคนไทยพลัดถิ่นในจังหวัดระนอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปกรรมมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Khazanie, Ramakant. (1996). *Statistics in a World of Applications* (4th ed.). New York: Harper Collins College Publishers.



- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). NJ: Prentice-Hall
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale. Attitude Theory and Measurement*
New York: Wiley & Son.
- Lucy, W. H. Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977). *Equity in Local Service Distribution*. Washington: American Society for Public.
- Rowinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of CriterionReferenced Test Item Validity. *Dutch Journal for Educational Research*. 2, 49-60.





คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มอบใบประกาศนียบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า
บทความเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสาร

เส้นทางระนอง-เกาะสอง สารานุกรมรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar)

โดย

สุภาวดี สายสัทท, มณฑิรา แก้วบุปผา

ได้รับรางวัลการนำเสนอผลงานภาควิชาบรรยายยอดเยี่ยม

ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8

“BUSINESS TRANSITION TO THE NEW NORMAL”

ไว้ ณ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2564

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

