The 9th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2563 ครั้งที่ 9

สาขาวิชาการตลาด

PSUNC 2020 "มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม"

Moving forward for Research and Innovation Development

วันศุกร์ ที่ 20 มีนาคม 2563
ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตตรัง

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตตรัง

www.psunc.trang.psu.ac.th

คำนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง จัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 ตามแนวคิดหลักที่ว่า “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving forward for Research and Innovation Development” ด้วยตระหนักและเห็นความสำคัญของการวิจัยที่เป็นภารกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เป็นการสนับสนุนให้มีเวทีในการนำเสนอผลงานวิจัยบทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ ทำให้เกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย ของกลุ่มนักวิชาการนักวิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ การต่อยอดองค์ความรู้สร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมนำพาสู่สาธารณะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เอกสารการจัดประชุมทางวิชาการและเสนอผลงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย ผลงานวิชาการทั้งสิ้นจำนวน 136 เรื่อง จัดเป็นผลงานวิจัย จำนวน 123 เรื่อง บทความวิชาการจำนวน 7 เรื่อง ผลงานสร้างสรรค์จำนวน 6 เรื่อง ผลงานวิชาการแยกตามสาขาวิชาดังต่อไปนี้ สาขาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง 9 เรื่อง สาขาการตลาด 48 เรื่อง สาขาการจัดการการท่องเที่ยว 19 เรื่อง สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 14 เรื่อง สาขาการบัญชี/การเงิน 23 เรื่อง สาขารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ 15 เรื่อง และสาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ 8 เรื่อง

ในนามคณะกรรรมการดำเนินการจัดประชุม ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมในการนำเสนอผลงานวิจัย ผู้เข้าร่วมการประชุม และขอขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานทุกท่านที่มีส่วนให้การประชุมนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะกรรมการดำเนินงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563

สารบัญ

คำนำ.....1

สารจากอธิการบดี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....7

สารจากรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.....8

สารจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.....9

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563.....10

รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
ผลงานวิจัยบทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์.....16

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย บทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์.....20

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะและเนื้อหาข่าวสาร
และประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร.....23
อรุณี ปราบพินาศ และเยาวนารถ พันธุ์เพ็ง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภค
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....39
ธนัชชนม์ แจ้งขำ และศศินา สุขใส

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ขนาดไม่เกิน 125 ซีซี.
ของลูกค้าเขตอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี.....49
ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และศศิวิมล สิงห์สม

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องโทรทัศน์วงจรปิด
ของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC จังหวัดสุพรรณบุรี.....59
พิธาน แสนภักดี และศักดา คำแผง

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม (Hotel) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
บริเวณย่านกลางเมืองอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....69
จริณธร แซ่เล่า, ฉัตรกาญจนา ถวัลย์วงศ์ศรี, ฉัตรชลิดา ภัทรพรพงศ์, พิชญ์นรี เกิดสุข, อมริศา พ่อเพ็ชร, ภัควลัญชน์ จันทรเกต, ปิติพร จันทร์กลับ, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันทร์

การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน
ในการซื้อสินค้าของผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....83
วสุธิดา นุริตมนต์, บุญส่ง วงษ์ฤทธิ์, ปราชญ์ พวงเงิน และนันทพร ห้วยแก้ว

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญของผู้บริโภคในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 93
พรรณอร เจริญพานิช, มินท์ บณสวรรค์, อนิวัฒน์ สังคหพงศ์, กนกวรรณ สุวรรณเปี่ยม, พรรณนิภา นิลรัตน์, ทินภัทร สุคนธรส, เมธาวี ปัญญาวุทโส, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันทร์

ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการที่พักของสถานประกอบการในหมู่เกาะตะรุเตา 105
ณัฐิรงค์ กฤตานนท์ และธมลชนก คงขวัญ

ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุในจังหวัดสิงห์บุรี 117
สินิทรา สุขสวัสดิ์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 129
จุฑามาศ หนูปาน, ชนกอร เพ็งสกุล, อารีย์รัตน์ หลักแหลม, เกศวดี สุวรรณวิบูลย์, กัญญาณัฐ วัฒนสุวรรณ, รติยาภรณ์ ชูแก้ว, ต่วนเกาซัร อัลอิดรุส, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และเยาวเรศ เลขะกุล พรหมอินทร์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยว ด้วยตัวเอง (FIT) ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 141
ณัฐณิชา เปล่งประดับ, วรรณิสา วงษ์สวัสดิ์, โซฟียา เหมรา, ธัญญา เหล่ากำเนิด, ภัคจิรา สามทอง, ศิริอาภา ถนอมรัตน์, อักษราพร พิบูลรัตพงศ์, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และเกื้อกูล สุนันทเกษม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลาของนักท่องเที่ยวชาวไทย 153
ช่อรดา คำเจริญ, ลิลดา เนติสุนทรชัย, อาภาศิริ เอี่ยมโชติ, ทักษิณา ม่วงทอง, ธนัชญา ตั้งก่อสกุล, ปาณิสรา ปานเอม, ภคินี ศรีเพ็ชร, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และเกื้อกูล สุนันทเกษม

แรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการศูนย์บริการฟิตเนส ของผู้บริโภคในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 165
นิยามิน สุไลมาน, วันโซเฟีย ยุสุวพันธ์, เจษฎา แซ่เตียว, ชิษณุพงษ์ แก้วเพชร, นัสรียา ศรีอาหมัด, ฟาติน บินล่าเต๊ะ, มณีกาญจน์ เทพวารินทร์, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และ เยาวเรศ เลขะกุล พรหมอินทร์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตั้งใจเลือกเช่าหอพักภายนอกของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 177
ณัฐธิดา นิรัตน์ตระกูล, เปมิกา แก่นโพธิ์, เกศรินทร์ จุลานุพันธ์, ธนาวุฒิ ไชยธรรมเดช, นิรัญรัตน์ หลวงพนัง, ปณิธิ ไพโรจน์ และรัฐวัชร์ ศิริวงศ์

แนวทางการสร้างภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ชุมชนซอยปลักควาย อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา 189
ญาณภัทร แซ่ฟุ้ง, นลินี คงสม, ปัฐทวีกานต์ แซ่เตีย, Gine Vaughn Vivero, ธีรวุฒิ ยังอุ่น, ภีมภัทร พฤกษพงศ์, ริซกี้ วิไลพันธ์, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และสุมนา ลาภาโรจน์กิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารประเภทชาบูในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 203
กรวิชญ์ ร่มสุข, ชลธิศ แก้วโกศรี, พิศลย์ เกษนาค, รุจ ทองแนบ, อิทธิพัทธ์ มาศสุขสืบสกุล, กฤตภาส วีระวงศ์จันทร์, ปัญญายุทธ บุญขันธ์, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และสุนันทา เหมทานนท์

การรับรู้ความเสี่ยงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ประเภทอาหารของที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 217
ณัชพล เมธิชัยรามิล, ต่อตระกูล ธานินพงศ์, วีรพัฒน์ เพชรวงษ์, อัยการ สยามนิกร, จิณห์จุฑา เพ็ชรกรรณ์จันทร์, ทรงพล ใฝ่จิต, วรรณภา แก่นแก้ว, สุตนันท์ อินทุเศรษฐ, ธีรศักดิ์ จินดาบถ และสุมนา ลาภาโรจน์กิจ

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการสมัครสมาชิกบัตรเดอะวันการ์ด ของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี 231
สุนันทรา ขำนวนทอง, นันทพร ห้วยแก้ว, กาญจนาวดี สำลีเทศ และสิตานันท์ ธัญญเจริญ

คุณภาพบริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้บริโภคร้านหมูกระทะบุฟเฟ่ต์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 241
นันทพร ห้วยแก้ว, กาญจนาวดี สำลีเทศ, สุนันทรา ขำนวนทอง และปราชญ์ พวงเงิน

คุณค่าตราสินค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้ออาหารแช่แข็งสำเร็จรูปของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 251
กาญจนาวดี สำลีเทศ, นันทพร ห้วยแก้ว, นิชนันท์ คงศรี และชุตินันท์ วิลามาศ

รูปแบบการดำเนินชีวิตและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กราโนล่าของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 261
นันทิตา เพชราภรณ์, บุญส่ง วงษ์ฤทธิ์, นภสร อิสราพิสิษฐ์ และวสุธิดา นุริตมนต์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 275
ขวัญชนก ใจกล้า, วสันต์ วังนิคม และจารุมาศ เสน่หา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเสมือนจริงในเกมออนไลน์ PUBG Mobile ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 285
ณัฐทวิกา เชื่อมใจ, ปิยวรรณ ยอดแก้ว, ศรินทร์ กูโน และจารุมาศ เสน่หา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาซื้อสินค้าที่ตลาดกิมหยง จังหวัดสงขลา 295
เทพรักษา กังแฮ, นราภรณ์ เกื้อสุข, ปิยวรรณ ขนอม และจารุมาศ เสน่หา

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในร้านสะดวกซื้อ เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ 305
สุทธิรักษ์ แก้วสุกแสง และอนุวัต สงสม

การศึกษาศักยภาพด้านการตลาดหมอนยางพาราสำหรับวิสาหกิจชุม 317
นิลุบล ศิวบวรวัฒนา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์
ของนักศึกษาหญิงมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 327
พิมพ์ปภัส สว่างเมฆ, อรนุช ปิ่นคง, สร้อยสุดา จิตโมลีรัตน์, วัชระ ขาวสังข์ และสุไรยา กุวิง

การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ร้านนัสรินยานยนต์ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา 335
นัสริน แวโดยี, อานีซะห์ สาแลบิง, ซูไรดา นิแว, วัชระ ขาวสังข์ และลาวัณย์ พงษ์สุวรรณสิริ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ 343
อธิษฐ์ เจ๊ะอาแซ, ฮาซัน แสแตแล, มะยูดิลย์ สาแล๊ะ, วัชระ ขาวสังข์ และภูตรา อาแล

สภาพแวดล้อมทางกายภายมีความสัมพันธ์ต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าร้านอาหารอีสานประเภท
แฟรนไชส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 353
นิชนันท์ คงศรี, นภสร อิสราพิสิษฐ์, นันทิตา เพชราภรณ์ และกาญจนาวดี สำลีเทศ

การรับรู้การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อซ้ำเครื่องปรับอากาศ
ยี่ห้อมิตซูบิชิในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 365
เสนีย์ พวงยาณี และกิตติศักดิ์ ภาคสุข

คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทาวน์โฮมของผู้พักอาศัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 377
ภุมรินทร์ บาลี และเสนีย์ พวงยาณี

อิทธิพลของภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำร้านอาหารประเภท
บุพเฟ่ต์ชาบู ของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 387
นภสร อิสราพิสิษฐ์, นันทิตา เพชราภรณ์, นิชนันท์ คงศรี และชุตินันท์ วิลามาศ

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการขายกับผลดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสงขลา .. 397
พัชรินทร์ บุญนุ่น และณัฐิรงค์ กฤตานนท์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้ประกอบการในอำเภอเมืองยะลา 417
ศลิษา สาเมาะสะอิแม, ศศิมล สาเมาะสาะอิแม, นินัสเราะห์ โต๊ะปี, วัชระ ขาวสังข์ และภูตรา อาแล

ผลของสีซอสพริกที่มีต่ออารมณ์ ความชอบและความตั้งใจในการซื้อของผู้บริโภค 427
ธงชัย สุวรรณสิชณน์, ธงชัย ศรีวรรธนะ และยอดมนี เทพานนท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในเลือกใช้เครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 437
พรไพลิน พิศสะอาด, สุธาวดี สิงหพันธ์ และนภนนท์ หอมสุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจบริโภคร้านอาหารไข่หวานบ้านซูชิในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 447
ศิร์รัฐ คุณานันท์ธำรงรัฐ, ภัทนชัย ไชยวรรณ และจอมภัค คลังระหัด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบู ในเขตกรุงเทพมหานคร 457
กัลยรัตน์ ฟักทอง, สุริญาภรณ์ ศรีสำราญ และนภนนท์ หอมสุด

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟมวลชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 467
ณัฐนันท์ญา เทียมมนต์, พิมพ์ชนก ศรีแก้วแดง และนภนนท์ หอมสุด

ปัจจัยด้านคุณการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย AIS ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 477
โชติกา ขวัญภูษิต, ชัญญา พูลเพิ่ม และนภนนท์ หอมสุด

การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กรณีศึกษา ร้านอาหารโอ้กะจู๋ สาขาสยาม 487
ณิชกานต์ โชติปัญญา, อริชา คงเจริญ และนภนนท์ หอมสุด

ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอพพลิเคชั่นออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเพชรบุรี 495
อารีรัตน์ มาลัย, ยุทธกฤษณ์ สุมานัส และนภนนท์ หอมสุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการYouTube Premiumของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 503
ภัฏจาวรรณ ไชยณรา, ณัฐมน ประจันตะเสน และนภนนท์ หอมสุด

บุคลิกภาพตราสินค้าและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าสนีกเกอร์ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ 513
ฐานิดา ศรีจันทร์งาม และอนุวัต สงสม

The Relationship between Perceive Value of Sustainable Fashion Product and the Intention to Purchase 525
Sirawit Singhad, Narisara Vichairojpirom, Chutima Saejen, Piya-on Nooklay, Papasara Makeh, Kaewwatana Sawatkaew, Natika Chaiyanupong and Suphitcha Ek-uru

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านขายของฝากร้านคุณแม่จู้ จังหวัดภูเก็ต 537
พรชนก แก้วจันทร์, ยุทธชัย ฮารีบิน, เดชา สีดูกา และลุบนา นิยมเดชา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 547
ปวีณา แก้วบรรจง, ณัฐพล เขียวงาม และนภนนท์ หอมสุด

สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพันธกิจข้อที่หนึ่ง ที่จะสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการและนวัตกรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐานเพื่อการพัฒนาภาคใต้และประเทศ เชื่อมโยงสู่สังคมและเครือข่ายสากล ซึ่งจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการส่งเสริมการวิจัย ค้นคว้า และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาภาคใต้อันเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งห้าวิทยาเขต และประเทศไทย

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยทั่วประเทศได้นำเสนอผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน และสร้างความร่วมมือทางด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการใหม่ การต่อยอดผลงานวิชาการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้ธุรกิจของประเทศมีความเข้มแข็งและมีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างยั่งยืนนั้น สอดคล้องต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก

อนึ่งท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Co-Vid 2019 ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศในวงกว้าง คณะผู้จัดการประชุมวิชาการได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการประชุมทุกท่าน จึงได้ปรับรูปแบบการนำเสนอผลงานผ่านระบบออนไลน์ซึ่งนักวิจัยยังคงสามารถนำเสนอผลงานพูดคุยโต้ตอบกับผู้ทรงคุณวุฒิได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเป็นการคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสังคมในขณะเดียวกันยังทำให้การประชุมวิชาการสามารถดำเนินการต่อไปได้

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 นี้ จะเปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจทุกท่านได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพงานวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมในอนาคตและขออำนวยพรให้ทุกท่านมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ตลอดไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิวัติ แก้วประดับ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
20 มีนาคม 2563

สารจากรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2563 “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development” ในวันที่ 20 มีนาคม 2563 นี้นับเป็นครั้งที่ 9 ของการจัดพื้นที่เพื่อเปิดโอกาสให้ นักวิจัย นักศึกษาและผู้ที่มีความสนใจได้มีโอกาสนำเสนอ เผยแพร่ผลงานการวิจัย แลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ชัดเจนถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างต่อเนื่องของคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ วิทยาเขตตรัง ต่อการเป็นเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการสร้างงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ประเทศชาติ รวมทั้งระดับภูมิภาค

ท่ามกลางสถานการณ์การระบาดอย่างกว้างขวางของโรค Co-Vid 2019 ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ขอชื่นชมคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการที่ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ และดำเนินการสอดคล้องตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการลดโอกาสการแพร่กระจายของโรคโดยจัดรูปแบบการประชุมผ่านระบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา นักวิจัย และผู้สนใจทุกท่านที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเห็นได้จากจำนวนผลงาน และจำนวนผู้สนใจที่เข้าร่วมนำเสนอมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ขอขอบคุณคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ คณะกรรมการผู้จัดโครงการ ตลอดจนผู้เข้าร่วมโครงการทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนการสร้างผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้า และขอให้การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development” ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมผล พืชน์ไพบูลย์)
รองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

สารจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ให้ความสำคัญต่อการ การจัดพื้นที่ในการเผยแพร่องค์ความรู้อันเกิดจาก ผลงานวิจัยของนักวิจัยมาโดยตลอด ดังนั้นจึงได้จัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรังวิจัย มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 นี้นับเป็นการจัดโครงการครั้งที่ 9 ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานวิจัยของนักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในด้านเนื้อหา กระบวนการวิจัย อันจะนำไปสู่การต่อยอดและปรับปรุงงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเกิดผลงานวิจัยที่มีมาตรฐานได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 : มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development นี้ จัดขึ้นในวันที่ 20 มีนาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง และท่ามกลางสถานการณ์อันไม่ปกติของการระบาดอย่างกว้างขวางของโรค Co-Vid 2019 ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการตระหนักถึงความสำคัญความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการประชุมทุกท่าน จึงได้ปรับรูปแบบการนำเสนอผลงานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งนักวิจัยทุกท่านยังสามารถนำเสนอผลงาน พูดคุยโต้ตอบกับผู้ทรงคุณวุฒิได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงในการกระจายของโรคตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 นี้ มีจำนวนผลงานทางวิชาการที่เข้าร่วมนำเสนอเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความสนใจและการตระหนักต่อความสำคัญของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ค้นคว้า มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยน อันจะนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดให้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยและผู้สนใจทุกท่าน ในการพัฒนาผลงานวิจัยและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ บุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงการในครั้งนี้ รวมทั้งขออำนวยพรให้ทุกท่านมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ตลอดไป

(ดร. นิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร)
คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
ประธานคณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ
ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563
20 มีนาคม 2563

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563

The 9th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

“มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม”

“Moving forward for Research and Innovation Development”

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

1. หลักการและเหตุผล

ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ เป็นงานค้นคว้าที่ผ่านกระบวนการศึกษาข้อมูลเพื่อแสวงหาคำตอบและองค์ความรู้ใหม่ อันก่อทำให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ขึ้น เพื่อมุ่งส่งเสริมให้นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ทั้งในภาครัฐและเอกชน สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยสนับสนุนการเป็นเวทีเพื่อนำเสนอผลงานวิชาการ เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับวิจัย ตลอดจน เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์สู่สาธารณชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย รวมทั้งการต่อยอดผลงานวิชาการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้จริง นำไปสู่การพัฒนาธุรกิจของประเทศให้เข้มแข็ง ต่อเนื่องและยั่งยืน ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ในกลุ่มนักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

2.2 เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ในศาสตร์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการขับเคลื่อนธุรกิจและนำพานวัตกรรมสู่สาธารณะ

2.3 เพื่อกระตุ้นการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเกี่ยวกับการวิจัยระหว่างหน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ

3. รูปแบบการดำเนินการ

3.1 การบรรยายทางวิชาการโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ

3.2 การนำเสนอผลงานวิชาการภาคบรรยาย (Oral Presentation) ประเภทบทความวิจัย หรือ บทความวิชาการ

3.3 การนำเสนอผลงานสร้างสรรค์

4. สาขาที่เปิดรับผลงาน

ผลงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย

1) กลุ่มการจัดการ ประกอบด้วย
   - บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง
   - การตลาด
   - การจัดการการท่องเที่ยว
   - การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
   - การบัญชี/การเงิน

2) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย
   - รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ
   - ภาษาอังกฤษ

3) ด้านศิลปะการแสดงและการจัดการ ประกอบด้วย
   - ศิลปะการแสดงและการจัดการ

5. วัน-เวลาดำเนินงาน

วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563 เวลา 08.00 – 16.30 น.

6. สถานที่ดำเนินงาน

อาคารเรียนรวม 1 และ 3 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

7. ผู้เข้าร่วมโครงการ

ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

7.1 นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ จากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ

7.2 ผู้สนใจทั่วไป

8. การเสนอผลงาน

8.1 รูปแบบของการเสนอผลงานภาคบรรยาย

นำเสนอผลงานแบบบรรยาย เรื่องละ 1 คน โดยใช้ PowerPoint ประกอบการนำเสนอ เรื่องละไม่เกิน 12 นาที ตอบข้อซักถามไม่เกิน 3 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

8.2 รูปแบบของการเสนอผลงานสร้างสรรค์

นำเสนอผลงานแบบบรรยายและการแสดง เรื่องละ 1 คน โดยใช้ PowerPoint ประกอบการนำเสนอแบบบรรยายเรื่องละไม่เกิน 5 นาที และนำเสนอแบบการแสดงไม่เกิน 10 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

8.3 การส่งผลงานวิจัย

ผู้นำเสนอผลงาน ส่งแบบฟอร์มลงทะเบียนและผลงาน พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งไปที่ www.psunc.trang.psu.ac.th

8.4 กำหนดการ

กิจกรรม	กำหนดการ
เปิดรับผลงาน	บัดนี้ – วันศุกร์ ที่ 17 มกราคม 2563
แจ้งผลการพิจารณาผลงาน	วันศุกร์ ที่ 24 มกราคม 2563
ชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผลงานที่ผ่านการพิจารณา	ภายในวันพุธ ที่ 29 มกราคม 2563
แจ้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการปรับปรุงแก้ไขผลงาน	ภายในวันศุกร์ ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563
เจ้าของผลงานส่งคืนผลงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว	ภายในวันศุกร์ ที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563
ประกาศรายชื่อผลงานที่ได้รับอนุมัติให้นำเสนอ	ภายในวันอังคาร ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563
ลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป	ภายในวันศุกร์ ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563	วันศุกร์ ที่ 20 มีนาคม 2563

8.5 อัตราค่าลงทะเบียน

- ผู้นำเสนอผลงาน ชำระค่าลงทะเบียน เรื่องละ 1,500 บาท
- ผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป ชำระค่าลงทะเบียน คนละ 1,000 บาท สิ่งที่จะได้รับ อาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน และ ของที่ระลึก

ชำระค่าลงทะเบียนโดยการโอนผ่านบัญชี
ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตรัง
ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง (บัญชีออมทรัพย์)
เลขที่บัญชี 512 – 2461 – 962

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์จากสถาบันต่างๆ

9.2 นักศึกษาในระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท อาจารย์ นักวิจัย ได้เผยแพร่ผลงานสู่สาธารณชน

9.3 เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์

10. รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้ที่

www.psunc.trang.psu.ac.th

11. ติดต่อสอบถามข้อมูลการรับสมัครผลงานแยกตามสาขา ดังนี้

สาขา	ผู้รับผิดชอบ	โทร	อีเมล
บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	คุณนงลักษณ์ เกตุบุตร	0 7520 1770	nonglak.k@psu.ac.th
การตลาด	คุณกานตรัตน์ ชุมคง คุณฉัตรธิดา สังขสัญญา	0 7520 1731 0 7520 1773	karntharut.c@psu.ac.th chattida.s@psu.ac.th
การจัดการการท่องเที่ยว	คุณสุริยันต์ บุญเลิศวรกุล	0 7520 1721	suriyan.b@psu.ac.th
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	คุณสินีนาถ บุญพรหมสุข	0 7520 1735	sineenart.kh@psu.ac.th
การบัญชี/การเงิน	คุณงามทิพย์ ชูเชิดรัตน์	0 7520 1774	ngamthip.c@psu.ac.th
รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ	คุณวีณา แพฟืน	0 7520 1726	weena.p@psu.ac.th
ภาษาอังกฤษ	คุณวิภาพรรณ อินนุรักษ์ คุณสุธัญญา หนูนรินทร์	0 7520 1731 0 7520 1774	wiphaphun.i@psu.ac.th sutanya.n@psu.ac.th
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	คุณวิภาพรรณ อินนุรักษ์ คุณสุธัญญา หนูนรินทร์	0 7520 1731 0 7520 1774	wiphaphun.i@psu.ac.th sutanya.n@psu.ac.th

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563

The 9th PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

“มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม”

“Moving forward for Research and Innovation Development”

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

*****ฉบับปรับรูปแบบการนำเสนอผลงาน โดยฝ่าย VDO Conference*****

เวลา	**กำหนดการ**
09.00 - 9.30 น.	ลงทะเบียน
9.30 – 10.00 น.	พิธีเปิด ห้อง L2222 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2
	ประกาศรายชื่อผลงานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์ดีเด่น
10.00 – 12.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 1 แบ่งเป็น 7 กลุ่ม คือ
	ห้องประชุม 1 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง
	ห้องประชุม 2 สาขาวิชาการตลาด A
	ห้องประชุม 3 สาขาวิชาการตลาด B
	ห้องประชุม 4 สาขาวิชาการตลาด C
	ห้องประชุม 5 สาขาวิชาการตลาด D
	ห้องประชุม 6 สาขาวิชาการตลาด E
	ห้องประชุม 7 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว A
	ห้องประชุม 8 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว B
	ห้องประชุม 9 สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ A
	ห้องประชุม 10 สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน A
	ห้องประชุม 11 สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน B
	ห้องประชุม 12 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ A
	ห้องประชุม 13 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ B
	ห้องประชุม 14 กลุ่มสาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ

เวลา	กำหนดการ
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารเที่ยง
13.00 - 16.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 2 (ต่อ) เสร็จสิ้นการนำเสนอ และขอบคุณผู้นำเสนอทุกคน

หมายเหตุ

1) งานประชุมฯ จะจัดส่งของที่ระลึกและใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้นำเสนอทุกท่านทางไปรษณีย์ แบบลงทะเบียน ตามที่อยู่ที่ระบุไว้ใน ขั้นตอนการสมัครฯ

2) ผู้นำเสนอจะได้รับเกียรติบัตร ก็ต่อเมื่อได้นำเสนอผลงานผ่านระบบการประชุมทางไกลนี้

3) เกียรติบัตรจะจัดส่งถึงผู้นำเสนอผลงานทางไปรษณีย์ แบบลงทะเบียน พร้อมกับข้อ 1)

4) ผลงานจะเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป ทางเว็บไซต์ www.psunc.trang.psu.ac.th

รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงานวิจัยบทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เยี่ยมคำนวณ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต เชื้อขำ
รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.สิปปวิชญ์ วงศ์สุวัฒน์
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายแผนและการประกันคุณภาพ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

กองบรรณาธิการ

1. **กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง**
ผู้ช่วยศาสตราจาย์ ดร.พงษ์พิช เพชรสกุลวงศ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.อิสริยะ สัตกุลพิบูลย์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดร.นุชษรา พึ่งวิริยะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร.นฤบาล ยมะคุปต์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.ทิพวรรณ จันทมณีโชติ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.กฤติยา ดวงมณี
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

2. **กลุ่มสาขาวิชาการตลาด**

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.วรางคณา ตันฑสันติสกุล
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.พงศกร พิชยดนย์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

3. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว**

ดร.ลัดดาวัลย์ เจียรวิทยกิจ
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร.ศุภชัย ชาญวรรณกุล
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร.เมธาวี ว่องกิจ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

4. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ดร. สยาม แย้มแสงสังข์
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร. สุพัฒธนา สุขรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร. อัจฉรา หลีระพงศ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

5. **กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี/การเงิน**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีนา กองจันทร์
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ชนวัฒน์ ชุณหวิกสิต
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ดร.บุญฑริกา ใจกระจ่าง
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ดร.สุรนัย ช่วยเรือง
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ดลินา อมรเหมานนท์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

6. **กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพ็ชร
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.วิวัฒน์ ฤทธิมา
วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ

ดร.อรอุมา สุพัฒนกุล
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ดร.วิสุทธิณี ธานีรัตน์
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ณรงค์ฤทธิ์ ปริสุทธิ์กุล
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.ฮาซันอักริม ดงนะเด็ง
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

7. **กลุ่มสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เยี่ยมคำนวณ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร. ณัฐกฤตา โชติภัคธนสุข
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

8. **กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล ทิพย์รัตน์
คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ดร.สมโภชน์ เกตุแก้ว
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.จุติกา โกศลเหมมณี
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย บทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

1. **กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง**
   ดร.ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์
   สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2. **กลุ่มสาขาวิชาการตลาด**
   รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดนุพล หุ่นโสภณ
   คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา พัฒนา
   คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
   ดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   ดร.สิทธิชัย นวลเศรษฐ
   คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

3. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว**
   ดร.สุขุมาล กล่ำแสงใส
   สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
   ดร.ยงยุทธ แก้วอุดม
   คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

4. **กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ**
   ดร.นิชากรณ์ พันธ์คง
   คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

5. **กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี**
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล
   วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
   ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์
   คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

6. **กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ**
   รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี
   คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
   ดร.สิริวิท อิสโร
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

7. **กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ**
   รองศาสตราจารย์ฉันทนา เอี่ยมสกุล
   คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
   รองศาสตราจารย์ ดร.อนุกูล โรจน์สุขสมบูรณ์
   คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ ร้านนัสรินยานยนต์ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

Study of service behavior Nasrin Shop, Raman District, Yala Province

นัสริน แวโดยี[1*] อานีซะห์ สาแลบิง[1] ซูไรดา นิแว[1] วัชระ ขาวสังข์[1] ลาวัณย์ พงษ์สุวรรณสิริ[1]
Nasrin Waedoyee[1] Anisah Salaebing[1] Suraida Niwae[1] Watchara Khaosung[1]
Lawan Phongsuwansiri[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านนัสรินยานยนต์ ในเขตโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา (2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าจำนวน 50 คน ที่มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ในเขตโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าถึงความพึงพอใจหลังการรับบริการร้านนัสรินยานยนต์รวมถึงให้แบบฟอร์มแก่ลูกค้าเพื่อประเมินความพึงใจหลังใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ ในเขตโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา อย่างมีนัยสำคัญในสถิติระดับ .05 ได้แก่ พฤติกรรมการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ ในเขตโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 78.10% ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านการเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์

คำสำคัญ : พฤติกรรม,การบริการ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction of consumers towards Nassarin Motors Shop. In Kota Bharu district, Raman district, Yala province (2) to use the information from the study to be useful in planning Develop and improve business The sample group consisted of 50 customers who came to use the service of Nassarin Automobile Shop in Kota Bharu District, Raman District, Yala Province by inquiring the customers' satisfaction about the service after the Natsarin Automobile Shop, including providing the form. To customers in order to assess their satisfaction after using the service

The study found tha[1]t Service behavior that affects the satisfaction of customers or users of Nassarin Motors Shop In Kota Bharu district, Raman district, Yala province with sta-

1 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
Faculty of Management Science Yala Rajabhat University
*Email: waedoyinasrin@gmail.com

tistical significance at level .05, such as reliability behavior In providing customers with confidence And understanding and knowing customers By combining customer satisfaction predictions or customers using the service In Kota Bharu District, Raman District, Yala Province, representing 78.10%, while the quality of service in terms of service and responsiveness to customers do not affect the satisfaction of consumers or shop users. Nassarin Automotive

Keyword: Behavior, service

บทนำ

ปัจจุบันตลาดรถมอเตอร์ไซค์ในประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เจ้าของแบรนด์แต่ละบริษัทก็มีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น รวมถึงการออกโฆษณาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจผู้บริโภคมาใช้รถจักรยานยนต์ จึงส่งผลถึงอะไหล่มอเตอร์ไซค์ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งทางธุรกิจของรถมอเตอร์ไซค์ แต่เนื่องจากอะไหล่รถมอเตอร์ไซค์ที่เป็นของแท้จากศูนย์บริการ มีราคาสูงเช่นเดียวกัน ดังนั้นโอกาสของการเปิดธุรกิจอะไหล่มอเตอร์ไซค์จึงเริ่มขึ้น ซึ่งเป็นอะไหล่มอเตอร์ไซค์ที่มีการผลิตขึ้นในประเทศไทย แต่มีการปรับเปลี่ยน ตกแต่งให้สวยงามกว่าทรงเดิม รวมถึงราคาก็มีหลายหลายให้ผู้บริโภคเลือกซื้อ ทั้งราคาถูกกว่าของแท้ ราคาระดับกลาง รวมถึงราคาระดับสูง ยังคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยเช่นเดียวกับอะไหล่แท้และมีมาตรฐานระดับสากล

ในอดีตคนไทยนิยมใช้ของเดิม ไม่ยอมเปลี่ยนเป็นแบบใหม่ แต่ปัจจุบันใคร ๆ ก็ต้องพูดถึงของสินค้าตกแต่ง พฤติกรรมการบริโภคสินค้าเปลี่ยนไป กิจการไม่ต้องกังวลในเรื่องนี้ แต่ควรคิดถึงการเลือกกลุ่มเป้าหมาย หรือลูกค้าเป็นอันดับแรก หากกิจการจะขายสินค้าที่มีอยู่ให้คนทั่วประเทศ รับรองว่าโอกาสการเติบโตนั้นมีแต่อาจจะช้ากว่าสมัยก่อน จึงเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สามารถไปเลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคคลกลุ่มนี้และหาสินค้าหรือบริการมาตอบสนองตามองค์กร จากนั้นก็เริ่มวางแผนการเงิน เพราะการเปิดธุรกิจนั้นมีค่าใช้จ่าย เช่น การเช่าพื้นที่ในทำเลที่ตั้ง การตกแต่งร้านค้า การซื้อสินค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ระบบการขาย และการจัดการพนักงาน

ปัจจุบันปริมาณรถที่มีอยู่บนท้องถนนนั้นมีจำนวนมากมาย สังเกตุได้จากตอนเช้าที่ออกไปทำงานถนนหนทางแออัดไปด้วยรถมากมาย ซึ่งทำให้รถติด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเส้นทางการคมนาคมก็มีความสะดวกสบายมากกว่าแต่ก่อนมาก รถต่าง ๆ ที่วิ่งบนถนนจึงเป็นสินค้าที่มีค่าเสื่อม และการใช้งาน จึงไม่สามารถที่จะทำการหลีกเลี่ยงการทำการซ่อมบำรุงรถได้ ซึ่งการทำการเปลี่ยนนั้นจะต้องเปลี่ยนเป็นชิ้น ๆ ไป ดังนั้นอะไหล่รถจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะซ่อมแซม โดยทั่วไปของผู้ใช้รถมีทางเลือกในหลาย ๆ ด้านในการใช้อะไหล่รถซึ่งก็มีทางเลือกให้เลือกใช้ระหว่างอะไหล่แท้และอะไหล่เทียม ซึ่งทั้งสองอย่างนั้นจะมีราคาและคุณภาพที่แตกต่างกันไป และในการเลือกใช้อะไหล่แท้หรืออะไหล่เทียมนั้นจะขึ้นอยู่กับการตัดสินใจจากทางลูกค้าหรือผู้ใช้

ตลาดอะไหล่รถนั้นยังคงมีสิ่งที่ยังขาดอยู่ เช่น ความหลากหลายของตัวสินค้าซึ่งส่งผลให้สินค้าอะไหล่รถบางประเภทนั้นหาได้ค่อนข้างยาก ในขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้ายังมีความต้องการใช้ค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่รักและชอบการทำการแต่งรถรวมถึงกลุ่มลูกค้าที่เป็นอู่ซ่อมรถและทำการดัดแปลงไป

เพื่อทางการเกษตร กลุ่มลูกค้าเหล่านี้ได้ให้ความสนใจกับการที่จะดัดแปลงแต่งส่วนต่าง ๆ ของรถเช่น เครื่องยนต์ เกียร์เพลาและอื่น ๆ ของแบรนด์ดัง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแบรนด์ของประเทศญี่ปุ่นที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้จักกันหรือแบรนด์จากโซนยุโรป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมการให้บริการ ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากร้านนัสรินยานยนต์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและเพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของร้านนัสรินยานยนต์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านนัสรินยานยนต์ ในเขตโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงธุรกิจต่อยอด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงสภาพความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการที่มีต่อร้านนัสรินยานยนต์

2. ผู้ประกอบการนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจประเภทศูนย์บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ในเขตอำเภอรามัน

การทบทวนวรรณกรรม

1. การบริการ คือการแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง (เบญชภา แจ้งเวชฉาย,2561,น.17)

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค (เบญชภา แจ้งเวชฉาย,2561,น.8)

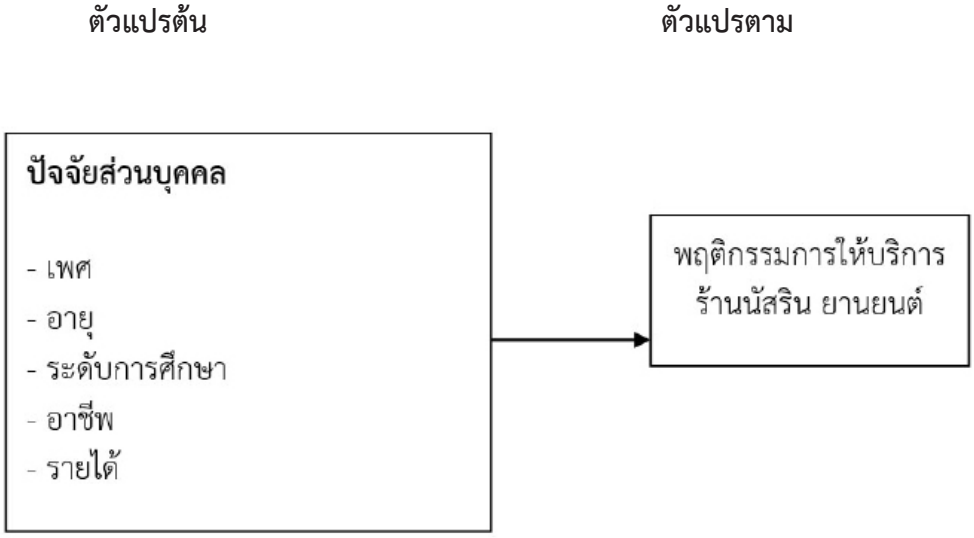
คุณภาพบริการ คือ การให้ความสะดวก สบาย การจัดหรือส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ ระยะเวลา รูปแบบ ให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอในสูงสุดจากการได้รับบริการ (สยาม ชูกร, 2559,น19)

3. การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้น เกิดขึ้นจากการมีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)

ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า (อริสรา อินทรขุนทศ,2557) กล่าวว่า ทั้งนี้ จิตสานึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงาน มีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน และความสามารถด้าน “จิตสานึกของการให้บริการ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีความรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีมีเทคนิคในการให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ทั้งยังต้องมีความรู้ในงานบริการที่ทาอยู่เป็นอย่างดีเป็นคนช่างสังเกต สังเกตว่าอะไรคือความพอใจของลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เมื่ออยู่ในสภาวการณ์มีความ (สยาม ชูกร,2559,น.17)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้นนัสรินยานยนต์ศูนย์บริการลูกค้าที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ จำนวน 50 คน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง การคำนวณขนาดตัวอย่าง คำนวณได้จากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1967) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในที่นี้ตัวแปรที่จะนำมาสร้างคำถามมีความในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ตัวแปรที่สนใจศึกษา ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม สามารถใช้อธิบายผลที่มีต่อตัวแปรตาม โดยในส่วนของตัวแปรที่สนใจศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ตัวแปรที่ได้รับผลกระทบจากตัวแปรอิสระ ซึ่งตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ พฤติกรรมการให้บริการ ร้านนัสริน ยานยนต์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยนำความถี่ที่ได้ไปคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของ (1) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้าร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน (2) ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์ที่แตกต่างกัน (3) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน (4) ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่าง (5) ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการร้านนัสรินยานยนต์ในเขตอำเภอรามัน จังหวัดยะลา จำนวน 50 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-29 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ19-24 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ กลุ่มคนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มี

รายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือ กลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการบริการของร้านนัสรินยานยนต์ สามารถแยกรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาใช้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการและความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ พนักงานมีการแต่งการที่เหมาะสม พนักงานมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ การได้รับบริการตรงตามความต้องการ ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ และผลรวมในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านนัสรินยานยนต์เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ได้แก่ ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ในการรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้มีลูกค้าให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 50 คน ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 25-29ปี โดยในการทดสอบสมมติฐานได้มีการตรวจสอบข้อมูลและข้อสรุปการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อพติกรรมการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์ศูนย์ พบว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้นนัสรินยานยนต์ที่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์ จำแนกตามอายุพบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least signifi-

cant difference test) พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 19-24 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการร้านนัสริยยานยนต์น้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 25-29 ปี

2. ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า18 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์ น้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 25-29 ปี

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการร้านนัสรินยานยนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการร้านนัสรินยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการร้านนัสรินยานยนต์ จำแนกตามอาชีพพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการร้านนัสริยยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการร้านนัสรินยานยนต์ จำแนกตามรายได้ พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการร้านนัสริยยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้นนัสรินยานยนต์ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของร้านนัสรินยานยนต์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

เอกสารอ้างอิง

ธรรมพฤฒ แสงประเสริฐ.(2558).*การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทสติ้ง อินสทรูเมนท์จำกัด.*(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

เบญชภา แจ้งเวชฉาย.(2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยากรุงเทพ) สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2844/1/benchapa_chan.pdf

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ . (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุร* .สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930118.pdf.

สยาม ชูกร.(2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

อริสรา อินทรขุนทศ,อภิชาติ ใจอารีย์,ประสงค์ ตันพิชัย.(2557,เดือนกันยายน – ธันวาคม).*ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/19077/23504