

การประชุมวิชาการระดับชาติ
เรื่อง คุณภาพของการบริหารจัดการและนวัตกรรม ครั้งที่ 6
(6th National Conference on Quality Management and Technology Innovation)



วันเสาร์ที่ 28 พฤศจิกายน 2563
ณ ห้องประชุมฟองจันทร์ ตึก President
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
จ.อุบลราชธานี ประเทศไทย ,
www.umat.ac.th

Content

	Page
บทความวิจัย	
1. เว็บไซต์การท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาอำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง (Community-based tourism website case study: yantakhao district, trang province)	1
กิตติศักดิ์ แก้วนิลประเสริฐ, สุพัฒน์ สุธรัตน์, อัจฉรา หลีระพงศ์, ลิปปกานต์ กลัดสวัสดิ์	
2. ผลลัพธ์และแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรการจัดดอกไม้ของเกษตรกรผู้ทำธุรกิจโฮมสเตย์ในตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม (Outcomes and guideline for improving the flower arranging course of homestay business farmers in suan luang subdistrict, amphawa district, samut songkharm province)	12
สุชนา ฉัตรวิริยะ, กมลวรรณ สีใส	
3. การพัฒนาแบบทดสอบเพื่อสำรวจความบกพร่องในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 (Test development to explore defects in math problem solving of grade 4 students)	25
อรรณณ อนุรักษวัฒน์	
4 ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคใต้ของไทย : การยอมรับระบบอีคอมเมิร์ซ (Balance scorecard of small and medium enterprise in thai southern region : the acceptance on e-commerce system)	40
โสธยา สุขเย็น, อรุณรุ่ง รุ่งโชค, พวงเพ็ญ ชูรินทร์	
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการภาวะวิกฤติของธุรกิจร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Factors affecting the success of crisis management of the bangkok restaurant business in the situation of the epidemic of covid-19 infection)	51
ธนภัทร โพธิ์ศรี, ผศ.ดร. สมหมาย จันทร์เรือง, ดร.ณัฏยา แก้วนัย	

Content

	Page
บทความวิจัย	
6. ความอยู่รอดของตัวแทนประกันภัยในเขตภาคใต้ (The survival of insurance agents in southern region) <i>ก้องยศ ทองโชติ, อรุณ คงรุ่งโชค, พวงเพ็ญ ชูรินทร์</i>	59
7. การจัดการการเงินส่วนบุคคลของผู้สูงอายุอย่างมีความสุขในเขตภาคใต้ตอนบน (The well-being of individual financial management for elderly in upper southern region) <i>สุชานาฏ ไปอินทร์, อรุณ คงรุ่งโชค, พวงเพ็ญ ชูรินทร์</i>	71
8. การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียนทุ่งฝน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 (The management according to the good governance of the school administrators at thungfon school group under udun thani primary education service area office 3) <i>ดาวประกาย กุลวงศ์</i>	83
9. การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็กในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสุวรรณคูหา 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 (School administration according to good governance principles of small school administrator a in the suwankhuha educational quality development network center) <i>ต่อม แก้วกันหา</i>	94
10. แนวทางพัฒนากระบวนการบริหารและการจัดการของกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาเมืองหนองคาย กลุ่ม 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1 (guidelines for the development of administrative processes and management of the educational institution network. nong khai city group 4, under the office of nong khai primary educational service) <i>นิตยา ศรีวังกาง</i>	105

Content

	Page
บทความวิจัย	
11. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยหาดวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1 (The satisfaction of the student parents towards the education management of hua-had wittaya school under the office of nong khai primary educational service area 1) วรรณธยา เหล่าตระกูล	119
12. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน กลุ่มโรงเรียนทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 (The satisfaction of teachers at thungfon school group under udun thani primary education service area office 3) สุภามิตร กุลวงศ์	131
13. การศึกษาและพัฒนาลายอัตลักษณ์ผ้าทอพื้นถิ่นของคนไทยเชื้อสายญไทยชุมชนบ้านค่านางโอก จังหวัดมุกดาหาร (A study and development of pattern weaving identity in native fabrics focused on the puthai in khamnang-ok village mukdahan province) กิตติกา เทียงธรรม, พรุณี คำแก้ว, รัฐธรรมบุญ อาจหาญ, เชษฐธิดา ศรีโยหะ	142
14. วิถีชีวิตของคนกัมปงไอร์ ประเทศบรูไนดารุสซาลามภายใต้กระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Way of life of the kampong ayer people brunei darussalam under the ecotourism trend) เก็ดถวา บุญปราการ, เจตน์สฤษฏี สังข์พันธ์, ปัญญา เทพลิงค์, ปกรณ์ ลิมโยธิน	153
15. ผลการจัดการเรียนรู้รายวิชากลศาสตร์ หน่วยงานและพลังงาน โดยใช้ชุดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (The results of learning management for mechanics unit of work and energy using the inquiry – based learning (5e) activity packages for mathayom sukka 4 students) วุฒิชัย ปุคะธรรม, ผศ.ดร.เจริญวิญญ์ สมพงษ์ธรรม	162

Content

	Page
บทความวิจัย	
16. การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ในเด็กระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (The instructional management that supports creative thinking in basic education students) เครือฟ้า แก้วคุ้ม	174
17. ผลการใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ตามแนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เรื่อง เซตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ๑(ดอนสักผดุงวิทย์) Effects of using learning activity packages of mathematical by applying constructivist theory on the set for matthayomsuksa 4 students , suratthani provincial administration oraganiztion school 1 (donsakphadoongwit) จิราพร อักษรทิพย์, ผศ.ว่าที่ ร.ต.ดร.สิริสวัสดิ์ ทองก้านเหลือง, ผศ.ดร.วัฒนา รัตนพรหม	194
18. การศึกษาปัญหาและการดำเนินกลยุทธ์การเพียยอดบัตรเครดิต เพื่อการแก้ไขปัญหายอดบัตรเครดิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย กรณีศึกษาร้านคารออมสินสาขาแคราย (Problems and implementation of strategies in orderto solve the problem of an insufficient of credit card's registration to the target,a case study of the government savings bank, khae rai branch) จุฑามาศ บำรุงทรัพย์	205
19. แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการธุรกิจที่พักAirbnb ในจังหวัดภูเก็ต (Guidelines for the enhancement of the service quality management of phuket airbnb businesses) น.ส.พิมลรัตน์ ราชภูเขียว,น.ส.พรชชล สุชาภา,นายภาณุวัฒน์ หลีบำรุง,น.ส.นันทวรรณ สืบสิงห์,น.ส.สิตาพรแก้วกำลัง,น.ส.สมณทาสาทะ,น.ส.รัตนกร ดาหลาย, น.ส.ภัทราพร เรืองณรงค์	215
20. เครื่องให้อาหารสุกรอัตโนมัติควบคุมด้วยไมโครคอนโทรลเลอร์ (Arduino automatic pig feedercontrol system using an arduino microcontroller) สิทธิพงศ์ อินทรายุทธ ,เจษฎา สารสุข	226

Content

	Page
บทความวิจัย	
21. รูปแบบการวิเคราะห์ต้นทุนตามฐานกิจกรรม:กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ (Activity based costing analysis model : a case study of southern rajabhat universities) อุไร สัมเกลี้ยง, อรุณ คงรุ่งโชค, พวงเพ็ญ ชูรินทร์	235
22. การปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดส่งสินค้าด้วยแนวคิดการจัดการซัพพลายเชนแบบลีนโดยใช้ แผนผังสายธารคุณค่า กรณีศึกษา: ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ท้องถิ่น (Improvement of the delivery service process with the concept of lean supply chain management using the value stream mapping (vsm): a case study of local furniture store) ช่อทิพย์ ลือไชยวุฒิ, อุทุมพร อยู่สุข	247
23. การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในตำบลอ่างทองอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี (Solid waste management in ang thong sub-district, koh samui district, surat thani province) สรวิศ บรมธนรัตน์, พิสิฐ โอ่งเจริญ	258
24. สภาพการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนใน โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดนราธิวาส (The learning management situation to develop learners to become citizens in the 21st century of students in private islamic schools. narathiwat province) เจตน์สฤษฎ์ สังข์พันธ์ , เกตติวา บุญปราการ , ปกรณ์ ลิมโยธิน	268
25. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในศาลยุติธรรมไทย (Application of blockchain technology in the thai court of justice) เกษรา สรณวิษ , ผศ.ดร.เฉลิมเกียรติ วงศ์วินิจทวี	279

Content

	Page
บทความวิจัย	
26. การลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้า และการลดเวลาการบันทึกข้อมูลการขายสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ยัวร์ เลนส์ จำกัด โดยใช้ระบบสารสนเทศ (Decreasing the time for searching products and reducing the time to record sales report in case of your lens co., ltd. by using information system) จิรายุ เจนศิริสกุล, ดร.ต้นติกร พิชญ์พิบูล	292
27. การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องจักรด้วยระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน กรณีศึกษาโรงงานผลิตเม็ดพลาสติก (Efficiency improvement of machine by preventive maintenance system a case study plastic manufacturing plant) เชกสรร สิงห์ธนู, ฐาปนา นามประดิษฐ์, ลัคนา เพิ่มพูล	301
28. ทศนคติที่มีต่อบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะตามความคิดเห็นของ นักศึกษาศาสาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (Attitude toward on the local politicians' role of public service providers in political science students' opinion in college of law and government, sisaket rajabhat university) วิไลรัตน์ รัตนเจริญมิตร	318
29. นวัตกรรมและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแผ่นซึมซับปัสสาวะ ของผู้หญิงในจังหวัดนนทบุรี (Innovation marketing and marketing mix affecting the decision-making behavior of buying urine absorption sheets of women in nonthaburi province) ปริตภา รุ่งเรืองกุล	332
30. อุปสงค์และอุปทานผลิตภัณฑ์ข้าวเจ้าของไทย (Demand and supply for thai rice products) ไพฑูล สีใส	342

Content

	Page
บทความวิจัย	
31. การพัฒนาผลิตภัณฑ์แผ่นไม้อัดความหนาแน่นปานกลางจากวัชพืชขบดย่อย (Developing of medium density fiberboard from granulated weed) จิตติพงษ์ อุ่นใจ, วงศ์พัทธ์ ชูรา, วิรงรอง แสงเดือน, สุภัสสรา ธาณี	355
32. การพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงสระเอีย และสระเอือ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสหภาพแรงงานการไฟฟ้านครหลวง ด้วยชุดฝึกทักษะการอ่าน (The development of the reading of the vowels ia and ua for grade 1 students at sahaphap reanggan karn faifa nakhon luang school with reading skill training kit) ธิชาภัทร หล่องตากล้า, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณณวิชญ์ ใบกุหลาบ	366
33. สื่อการตลาดดิจิทัลกับกลุ่มซิลเวอร์เอจ (Digital marketing media with the silver age group effecting to consumer's buying behavior in nonthabiri) สุนทรีย์ สองเมือง	384
34. การศึกษาสภาพการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษาแบบทวิศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดพิษณุโลก (A study of the conditions of participatory administration in the management of dual vocational education in the office of phitsanulok vocational education commission) วรัญญา ชดช้อย, อาจารย์ ดร.สมหมาย อ้าดอนกลอย	395
35. การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำที่พึงประสงค์เพื่อการเป็นผู้นำยุค 4.0 ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (The study of leadership characteristic needs effect on a personalof the fourth industrial revolution leader in the auto parts industry) นันทน์ภัส จันทรเยี่ยม	409

Content

	Page
บทความวิจัย	
36. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา (Service quality affecting the customers loyalty of a medical supplies manufacturing distribution companies in chachoengsao)	420
ประจักษ์ พนมศิริ	
37. ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 5 (Management quality factors of public sector affecting organizational engagement officials of the revenue department region 5)	429
วีระ หินคำ	
38. การพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์สำหรับคลินิก (Development of an online appointment system for clinics)	441
ธีระ พร้อมเพรียง, รัฐธรรมนุญ อาจหาญ, สุรัตน์ สิงห์ทอง	
39. การฟื้นฟูวัฒนธรรมการใช้ชีวิตของครอบครัวสู่การวางผังในการใช้พื้นที่แบบวิถีชีวิตใหม่ (Restoration of family-oriented culture by space utilization layout planning for new normal)	451
พุทธพร ไพบูลย์, อนุรักษ์ ณ หนองคาย, ปานพิมพ์ ยิ้มมงคล	
40. การพัฒนากล้ามเนื้อมัดใหญ่ด้านความยืดหยุ่นและการทรงตัวโดยใช้กิจกรรมโยคะประกอบเพลงสำหรับเด็กปฐมวัย (The development of gross motor in elasticity and balance by yoga activity with songs for early childhood students)	462
กนกกร ศิริโกศาสมบุญ, สุภัทราวรรณ เขียวสด, เอ็นดู เกาดี	
41. Problems and needs of staff working in thai massage shops in sakon nakhon	469
Nanthita Mahnu, Khomsin Sarntong and Chayakorn Sutakote	

Content

	Page
บทความวิจัย	
42. การวิเคราะห์ข้อมูลทางการบัญชี ด้วยแบบจำลอง CAMELS ANALYSIS เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกรณีศึกษา สหกรณ์วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ จำกัด (Analysis of accounting data with models camels analysis in guiding administration for better efficiency: a case study of phetchabun technical college cooperative limited) <i>ธนรัตน์ หงษ์เม่น, เดชา โสจณศิริศิลป์</i>	481
43. อัตลักษณ์อาหารท้องถิ่นของการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดภูเก็ต (Local food identity of community based tourism in phuket) <i>นภชนก ตลับเงิน, พญนิยาพร มณีรัตน์</i>	495
44. ความต้องการของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 28 จังหวัดยโสธร สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (Parents' needs on educational provision of rajapranugroh28 in yasothon province under the jurisdiction of special education bureau) <i>นิตยา สาริพันธ์, ดร.สุรางคณา มัณยานนท์, ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม</i>	509
45. การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารและครูโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายห้วยข้าสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 (The operation of internal quality assurance of schools by administrators and teachers in huai kha school network group under the jurisdiction of ubonratchathani primary educational service area 5) <i>พิชาพร คล้ายพยัฒ, ดร.สุรางคณา มัณยานนท์, ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม</i>	520
46. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาที่ 13 (โพธิ์ไทร-สารภี) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 (Academic leadership of administrators in school network group 13 (pho sai-saraphi) under the jurisdiction of ubonratchathani primary educational service area 2) <i>ศิรินันท์ โยธี, ดร.สุรางคณา มัณยานนท์, ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม</i>	532

Content

บทความวิจัย

47. การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารตามทัศนะของครูโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ที่ 17(บุงคำ) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 2 (Teamwork of
administrators as perceived by teachers in educational quality network group 17(bung
kha) under the jurisdiction of yasothon primary educational service area 2)
สุพรรณา บุญยัง, ดร.สุรางคณา มัณยานนท์, ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม 542
48. ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาที่ 17 (สิรินธร) สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 (Professionalism of
administrators in school network group 17 (sirindhorn) under the jurisdiction of
ubonratchathani primary educational service area 3)
อาทิตยา ทิมา, ดร.สุรางคณา มัณยานนท์, ผศ.ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม 554
49. การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสับปะรด หมู่บ้านรวม
ไทย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (A feasibility study of community enterprise
products from pineapple on through the network ban romthai sub-district
amphoe kuiburi prachuap khiri khan province)
บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนวย, สืบศักดิ์ ลีลาอัมพรสิน, กนกภรณ์ อ่วมพราหมณ์ 567
50. ข้อจำกัดในข้อพิพาททางพาณิชย์ระหว่างประเทศในการระงับข้อพิพาททางเลือกภายใต้กฎหมาย
ไทย (Limitations of international commercial disputes in alternative dispute
resolutions under thai laws)
ผศ.ดร.อรรยา สิงห์สงบ, ดร.อรนิชา สวัสดิ์ชัย, ดร.ภราดา แก้วภราดัย 581
51. อิทธิพลของกลยุทธ์การขายด้านพนักงานขายและคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการ (The influences of sales strategy
based on seller oriented and service quality affecting entrepreneurs decision to use
commercial credit of kasikornbank)
วรรณวรา มะกรุดทอง, ดร.ชลลดา ลัจจานิตย์ 598

Content

	Page
บทความวิจัย	
52. สัดส่วนของคณะกรรมการที่มียศทางทหารและตำรวจกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 (The proportion of royal thai soldier and police ranks in the board of directors and firm performance of companies listed in the stock exchange of thailand set100) ดุชนันท์ พรหมแก้ว, วศินี ธรรมศิริ	610
53. การพัฒนาเครื่องบดย่อยวัชพืชเคลื่อนที่ชนิดปั่นเหวี่ยง (Development of automatic weed grinder of centrifuge) วิรงรอง แสงเดือน, ฐิติพงษ์ อุ่นใจ, สุภัสสรา ธาณี, วงศ์พัทธ์ ชูรา	622
54. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและการรู้เท่าทันสื่อเฟซบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (Media exposure behavior and facebook media literacy of songkhla rajabhat university's students) ศราณี เวศยาลิรินทร์, ศุภฤกษ์ เวศยาลิรินทร์, วณกรณ์ จักรมานนท์, ศิริวรรณ ลักษณะวงศ์, จุฬารัตน์ จุลภักดิ์, ฆโนทัย ไชยยาว	635
55. การรับรู้และความต้องการข่าวสารประชาสัมพันธ์ของประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่ำแดง อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา (The perceptions of public relations fromram daeng subdistrict administrative organization, singhanakhon, songkhla) ศิริวรรณ ลักษณะวงศ์, ศราณี เวศยาลิรินทร์, ศุภฤกษ์ เวศยาลิรินทร์, วณกรณ์ จักรมานนท์, จุฬารัตน์ จุลภักดิ์, ปิยะนุช เอียดเจริญ	647
56. การพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยโดยใช้บอร์ดเกม (The development of problem-solving skills of early childhood students by board games) ภัทราพร คำอ้วน, สุพัตตรา กัญญาพงษ์, สุพัตตรา เกษรักษา	657
57. การพัฒนาทักษะสมอง EF สำหรับเด็กปฐมวัยโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้ปกครอง (EF brain skills development for the kindergarten using a participatory process with the parents) ปิยะนุช คุณภาพี, ศุภรดา โชติสนธิ์, สุภรัตน์ อัครอำนวย	666

Content

	Page
บทความวิจัย	
58. การเพิ่มมูลค่าจากเศษวัชพืชเหลือทิ้งโดยการหมักร่วมกับมูลโคเพื่อใช้เลี้ยงสัตว์น้ำ (Value added from weed residues by composting with cow dung for aquaculture) สุภัชญา ธาณี, จิตติพงษ์ อุ่นใจ, วิรงรอง แสงเดือน, ศิวาพร พันธุ์สุข, วันวิสา แอ่งสุข	676
59. เจตคติต่อการเรียนรู้ในรายวิชาทัศนศิลป์ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเครือกิตติวิทย อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา (Attitude towards learning in visual arts courses of prathomsuksa6 students at kittiwit group schools, hat yai district, songkhla province) อรัญญา กี่ซ้อ, เกตติว บัญปราการ, จุฑารัตน์ คชรรัตน์	686
60. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดปากน้ำแหมนุ จังหวัดจันทบุรี (Cultural tourism management pak numkamnhu temple chantaburi province) อัมมสุชา ทองลา, เปรมปรีดา ทองลา	701
61. แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันตลาดถนนคนเดินออนไลน์ของผู้ประกอบการในตลาดถนนคนเดินอำเภอเมืองอุบลราชธานี (Application development guideline of online walking street market for entrepreneurs in mueang ubon ratchathani walking street) อำไพ ยงกุลวนิช, สันชัย ยงกุลวนิช, ศุภเทพ สติมัน, รติ ทำโพธิ์	712
62. เจตคติทางบวกและทางลบในรายวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนพรศิริกุล จังหวัดตรัง (The positive and negative attitudes in mathematics courses. Of students in Grade 2 at Pornsirikul School, Trang Province) ประพิมพรรณ ไชยเสนีย์, เกตติว บัญปราการ, จุฑารัตน์ คชรรัตน์	727
63. สภาพ และปัญหาการเรียนรู้ในรายวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ (Situations and problems in learning computer and information for work of year 1 vocational certification krabi technical college) กุลธิรัตน์ สุทนะ , เกตติว บัญปราการ , จุฑารัตน์ คชรรัตน์	742

Content

	Page
บทความวิจัย	
64. การเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยใช้หลักการอาหารเนิบช้า (Enhancing the potential of food tourism using the principle of slow food movement) ชนิตา โตบุญ	759
65. ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าอบรมของกรรมการกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET100) (The relationship between director training and firm performance of set100 companies) พิรดา ยะเอื้อ , วศินี ธรรมศิริ	769
66. การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา เรื่องตารางธาตุ(Enhancing grade 11 student's problem-solving skills by stem education in periodic table) ปริญวรรณ สุนทรักษ์ , กานต์ระรัตน์ วุฒิเสลา	782
67. ความสัมพันธ์ระหว่างกระแสเงินสดและผลตอบแทนของหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มหุ้นยั่งยืน (The relationship between cash flow and stock returns of companies listed in Thailand Sustainability Investment index(THSI) สร้อยสุดา โมใหญ่ , สุกัญญา รักพานิชย์	794
68. พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฟอर्थ อีเอ็มเอส จำกัด (Work safety behavior of production employees at forth ems limited) ศิรินันท์ พรหมบังเกิด, ฤทธิพล ไชยบุรี, กนกกร เกิดเงิน	806

Content

	Page
บทความวิจัย	
69. การศึกษาพฤติกรรมและการใช้พื้นที่ครัวของผู้สูงวัย กรณีศึกษาเทศบาลบางแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ (A study of the behaviors and use of the kitchen space of the elderly: a case study of the bang kaeo municipality, samut prakan province)	816
ลิริโสภา อดทนวงศ์, สมชาย สุพิสาร	
70. การส่งเสริมความสามารถด้านการคิดเชิงคำนวณโดยการจัดการเรียนรู้ผสมผสานแบบโครงงานเป็นฐาน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง (The promoting computational thinking ability based on blended with project-based learning for mathayomsuksa 4 students at watsathong municipality school)	829
อรรถพล พรหมมาลี, ทรงศักดิ์ สองสนิท, ทิวรัตน์ ประเสริฐสังข์	
71. การส่งเสริมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบทีมแข่งขันที่มีสื่อสังคมสนับสนุนประกอบการเรียนรู้รายวิชา แอนิเมชันสำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย (Promoting success incentives through learning management as a competitive teamSocial media to support the learning of animation courses ForMathayomSuksa4,Roi Et Wittayalai School)	842
อาณัติ ลุนทองทา, ทรงศักดิ์ สองสนิท, วณิชาสาคร	
72. สมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิต ในบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย) (Competency of life insurance agents in aia co., ltd (THAILAND))	856
เสาวณีย์ ม้าสุวรรณ, ตระกูล จิตวัฒนากร, พิชญาน ยศดา	
73. การเปลี่ยนแปลงและคาดการณ์แนวโน้มการใช้ที่ดินในเขตพื้นที่สงวนชีวมณฑลสวนสักห้วยทาก จังหวัดลำปาง (Land use change and land use trends in huay tak teak biosphere reserve, lampang province)	866
นลินธร พิลาแหวน	

Content

	Page
บทความวิจัย	
74. การแก้ไขปัญหาตำแหน่งที่ตั้งจุดให้บริการรถฉุกเฉินสำหรับผู้สูงอายุกรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี (Solving locations problem of provides emergency medical sevicees for the elderly a case study in the area of muangubonratchathani district, ubonratchathani province) ธนรัตน์ เหล็กเพชร, ฐาปกรณ์ การก่ำ,สุรศักดิ์ ธานี,เกียรติศักดิ์ พระเนตร	877
75. การจัดเส้นทางขนส่งของธุรกิจค้าส่ง กรณีศึกษาบริษัท ABC ไอศกรีม จำกัด (The vehicle routing problems of wholesale business a case study abc ice cream co.,ltd.) ฐาตดา โคตมมงคล, สิทธิโชค ทาริยะวงศ์, ออมทรัพย์ ศรีธรรม, โยธิน พานแก้ว	888
76. การปรับปรุงกระบวนการคว้านสวมลูกสูบรถแทรกเตอร์ด้วยเทคนิคเอฟเอ็มอีเอและอีซีอาร์ เอส (Fmea and ecrs application for waste reduction in cylinder grinding process of wheel tractors) ศิริวุธ สงวนสิน, ภิรม พรประเสริฐ	900
77. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดส่งของผู้จัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท โฮมฮับ จำกัด สาขาทัพไท อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (Delivery efficiency increasing for construction material supplier: a case study of home hub (ban thapthai) co.,ltd, warin chamrap district ubon ratchathani province) จิรพร บุญชู, ศิริรัตน์ นารณะ, ปวีณยุดา บุญรัมย์, ภิรม พรประเสริฐ	914
78. การพยากรณ์ปริมาณความต้องการโลหิตและปริมาณการบริจาคโลหิตภาคบริการโลหิตแห่งชาติที่ 7 จังหวัดอุบลราชธานี (Forecasting of blood demand and blood donation volume of national blood service region 7, ubonratchathani province) กาญจนา เชื้อนุ่น, สายสมร กาวีสว่าง,คชา ทานอก,ณัฐภักดิ์ พละพันธุ์	925

Content

	Page
บทความวิจัย	
79. การลดความเสี่ยงในกระบวนการผลิตขวดน้ำในอุตสาหกรรมน้ำดื่มบรรจุขวดในจังหวัดอุบลราชธานี (Risk reduction in water bottle manufacturing process in the bottled drinking water industry in ubon ratchathani province) ภิรม พรประเสริฐ, อมรรัตน์ พรประเสริฐ, ชลธิรา เหลาผา, ชาญวิทย์ ลาตสมดี, ปัฐวี หลักคำ	936
80. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อถนนหมายเลข 16 ปากเซ- ช้องเม็ก แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Satisfaction of service users with 16 pakse-chongmek, champasak road,the lao people's democratic republic) ทะนงศักดิ์ ดวงมาลา	948
81. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การตลาดแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาผู้บริโภคข้าวสารลงในจังหวัดยโสธร (Factors effected on the consumer' s perception of integrated marketing communication : a case study of consumer's rice bag in yasothon province) ธนดิษฐ์ จิณิธิเกียรติ	958
82. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (The satisfaction of the customer on the service of water supply state enterprise,champasak province lao people's democratic republic) เพชรพลไชย สุวันนระาด	967
83. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของศูนย์บริการไฟฟ้า อำเภอโพธิ์ทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Customer satisfaction using the service of the phon thong district electricity center, champasak province lao people's democratic republic) มะณีชน พิลาวัน	974

Content

	Page
บทความวิจัย	
84. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสร้างอาคารของแผนกคุ้มครอง เคหะผังเมือง : กรณีศึกษาการใช้บริการออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคารในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว (Satisfaction of service users on the process of applying for a building construction permit of the urban planning protection plan: a case study of the use of building construction permit service in champasak province lao people's democratic republic)	982
สุขสวรรค์ เพ็ญพระจันทร์	
85. คุณภาพการให้บริการขึ้นทะเบียนรถยนต์กองคุ้มครองพาหนะ แขวงจำปาสักสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว (Service quality on car registration vehicle protection division champasakk province, lao people's democratic republic)	990
อนุลัก เพ็งสะหวัด	
86. การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ (K-Plus The customer's perception on the service quality of the k-plus usage)	997
กนกภรณ์ แจ้งกรณ์	
87. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของออมสิน Internet Banking : กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาอำนาจเจริญ (The opinions of customers towards the service quality of gsb internet banking : case study of government savings bank amnatcharoen branch)	1008
จุฬลัมภา พลูไธสง	
88. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสิน ภาค 12 (Factors affecting organizational commitment of gsb employees region 12)	1016
สุภลักษณ์ โสมณวัตร	

Content

	Page
บทความวิจัย	
89. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี (Transformational leadership of the subdistrict organization in ubonratchathanee province)	1023
สันติพงษ์ เจียวิทย์นันท์	
90. การบริหารงานธุรการในศาลยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาในศาลยุติธรรม จังหวัดอุบลราชธานี (Administrative management in court of justice in accordance with good governance: the study of court of justice, ubonratchathanee)	1030
กานต์ลีนี วราพงศ์พิศาล	
91. ภาวะผู้นำท้องถิ่นกับการบริหารเทศบาลตำบลเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี (Local leadership and khueang nai municipality administration, ubonratchathanee province)	1038
พิสมัย สารการ	
92. การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ (The political participation of people in kanthararom district srisakete province)	1046
สถาพร พวงพันธ์	
93. การเสริมพลังอำนาจกับการจัดบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (The political participation of people in kanthararom district srisakete province)	1057
ชัยยศ จินรัตน์, พร้อมวิษญ์ อัครกฤษนาวิน	
94. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นในเขตจังหวัดขอนแก่น (The understanding in duty role of the management team and members of the local council in Khon Kaen Province)	1078
พรเทพ โฆษิตวรวิ	
95. การมีส่วนร่วมทางการเมืองสมัยใหม่ของเด็กและเยาวชน (Modern political participation of children and youth)	1091
รพีพร ธงทอง	

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อ
บริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
(SERVICE QUALITY AFFECTING THE CUSTOMERS LOYALTY OF
A MEDICAL SUPPLIES MANUFACTURING DISTRIBUTION COMPANIES
IN CHACHOENGSAOX

นายประจักษ์ พนมศิริ¹

¹มหาวิทยาลัยศรีปทุม จังหวัดชลบุรี 34000

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มของลูกค้าที่เป็นประเภทองค์กร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามแบบโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปและด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตอนละ 4 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความจงรักภักดีเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเอฟ (F- test) ,สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test),สถิติความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มของลูกค้าที่เป็นประเภทองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจรองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบพฤติกรรมกับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า จำแนกตามเหตุผลที่เลือกซื้อ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,ความจงรักภักดี,วัสดุทางการแพทย์

Abstract

The objective of this research paper is to verify the quality of service that affects the loyalty of customers towards the company that manufacturing and distributing medical materials in Chachoengsao province. The data were collected by a qualitative research method by using a questionnaire as a research tool to obtain the results. The questionnaires were given to a group of 400 corporate customers. The questionnaire is divided into 4 parts, which part 1 and part 2 are questions about general characteristics and consumer behavior of the respondents. In these parts, the questionnaire is a check list type which consists of 4 questions in each part. The questions in part 3 and part 4 is about customer loyalty towards the company that manufacturing and distributing medical materials in Chachoengsao province in terms of quality of service and loyalty in 5 level rating scale. The questions consisted of 33 questions in these parts with the .96 of the reliability values. The statistics used in data analysis were in percentage, mean, standard deviation, F-test, Chi-square test, Pearson product moment correlation, and multiple regression. The results of the research indicated that a group of 400 corporate customers is satisfied with the quality of service and reliability and trust, which has the highest average and followed by service quality in terms of concrete service, and the aspect with the lowest average was the service quality in terms of customer response. The results of comparing behavior with different service quality had a statistically significant difference in customer loyalty, according to the reasons for purchasing and by individual aspects at the .05 level.

Keywords: Quality of Service, Loyalty, Medical Materials

บทนำ

สำหรับตลาดเครื่องมือแพทย์ในภูมิภาคอาเซียน คาดว่ายังคงเติบโตได้อีกมาก อันเป็นผลมาจากขนาดของประชากรที่เป็นชนชั้นกลางในภูมิภาคนี้กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ธนาคารเพื่อ การพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank) คาดว่า คนกลุ่มนี้จะเติบโตจากร้อยละ 24 ของประชากรทั้งหมดในปี 2553 เป็นร้อยละ 65 ภายในปี 2573 ซึ่งมีความต้องการในการดูแลสุขภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ การรุกตลาดเครื่องมือแพทย์ในอาเซียนยังถือว่าอยู่ในระดับต่ำหรือมีการแข่งขันน้อยมาก เนื่องจาก ประเทศในกลุ่มอาเซียนจะเป็นผู้นำเข้าเครื่องมือแพทย์แบบครบวงจร และอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องมือแพทย์ส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีระดับต่ำส่วนเครื่องมือแพทย์ที่ใช้เทคโนโลยีสูงจะนำเข้าจากต่างประเทศแทบทั้งสิ้น

บริษัทวัสดุการแพทย์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นผู้ผลิต นำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์การแพทย์เกี่ยวกับงานด้านกระดูกและข้อ งานกายภาพบำบัด งานกิจกรรมบำบัด งานกายอุปกรณ์ รถเข็น เตียงผู้ป่วยและเครื่องช่วยเดินทุกชนิด ซึ่งก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2538 มีลูกค้าเป็นจำนวนมากและเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง แต่ต่อมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2560 มียอดขายมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2561 มียอดขาย 170,594,130.11 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2560 มียอดขาย 168,208,204.51 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2562 มียอดขาย 167,502,103.22 ล้านบาท จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ยังคงอยู่แต่ซื้อน้อยลงถึงเรื่องคุณภาพการบริการพบปัญหาเรื่องการขาดความรู้ในการให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ของผู้แทนการบริการที่ล่าช้า การให้บริการที่ไม่สุภาพ หากพบที่คู่แข่งที่ราคาถูกกว่าก็พร้อมจะเปลี่ยนไปใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และจากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าและบริการ แต่ปัจจุบันไม่ได้ซื้อกับทางห้างหุ้นส่วนแห่งนี้ แล้วก็พบปัญหาเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ยอดขายลดลง

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพราะการบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่องและสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ตลอดการดำเนินธุรกิจ หากไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ได้จะส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าลดลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
5. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

6. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์
ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยด้านลักษณะลูกค้า
 - 1.1 ประเภทองค์กร
 - 1.2 ขนาดขององค์กร
 - 1.3 พื้นที่/ภูมิภาค
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Kotler and Keller, 2012, p.188)
 - 2.1 เหตุผลที่ซื้อ
 - 2.2 ความถี่ในการซื้อ
 - 2.3 ประเภทสินค้าที่ซื้อ
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)
 - 3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 - 3.2 ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ
 - 3.3 การตอบสนองลูกค้า
 - 3.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
 - 3.5 ความใส่ใจลูกค้า

ตัวแปรตาม

ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัท
ผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา (Bourdeau, 2005, p. 15)

ด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์

1. ด้านพฤติกรรม
 - 1.1 การซื้อซ้ำ
 - 1.2 การบอกต่อ
2. ด้านอารมณ์
 - 2.1 ความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์อย่างถาวรต่อวัตถุ
 - 2.2 ประสบการณ์จากการบริโภคสินค้า

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุ
การแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นลูกค้าองค์กร กลุ่มโรงพยาบาลและคลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 1,946 คน
กลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลรัฐ จำนวน 243 คน โรงพยาบาลเอกชนจำนวน 103 คน และคลินิก จำนวน 51 คน
สถิติที่ใช้ในการบรรยายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิง
วิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเอฟ (F- test) ,สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test),สถิติความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
(Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยการศึกษา

1.1 ระดับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง ในด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ในข้อท่านจะแนะนำให้คนที่รู้จักมาใช้สินค้าและบริการอย่างแน่นอน รองลงมาคือ ข้อท่านจะพูดถึงสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ผู้อื่น และท่านจะสนับสนุนผู้ที่รู้จักให้ใช้สินค้าและบริการของบริษัท ตามลำดับ

1.2 ระดับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง ในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ในข้อพนักงานขายมีความรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือ ข้อพนักงานขายบริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ และพนักงานขายมีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน ตามลำดับ

1.3 เปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าคือปัจจัยด้านขนาดขององค์กรและปัจจัยด้านที่ตั้งขององค์กร เป็นปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.4 ปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านขนาดองค์กรและปัจจัยด้านที่ตั้งองค์กร เป็นปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.5 พฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยความถี่ในการซื้อ, ปัจจัยด้านประเภทสินค้าซื้อและปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.6 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีผลกับความจงรักภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) เท่ากับ 81 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากที่สุด หมายความว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุดเช่นกัน

1.7 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะลูกค้ามีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเภทองค์กร ขนาดขององค์กร พื้นที่/ภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ประเภทขององค์กรกับเหตุผลที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ขนาดองค์กรกับเหตุผลที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ตั้งองค์กรกับเหตุผลที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ประเภทขององค์กรกับระยะเวลาที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ขนาดองค์กรกับระยะเวลาที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ตั้งองค์กรกับระยะเวลาที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ประเภทองค์กรกับประเภทสินค้าที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ขนาดองค์กรกับประเภทสินค้าที่เลือกซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความสัมพันธ์กัน ที่ตั้งองค์กรกับประเภทสินค้าที่ซื้อที่มีความสัมพันธ์กัน ประเภทองค์กรกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อไม่มีความสัมพันธ์กัน ขนาดองค์กรกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีความสัมพันธ์กัน ที่ตั้งองค์กรกับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีความสัมพันธ์กัน

1.8 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะลูกค้าที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประเภทขององค์กรที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ขนาดขององค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ตั้งองค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ประเภทขององค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน ขนาดขององค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกัน ที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกัน

1.9 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้ามีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ระยะเวลาที่ซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ประเภทสินค้าที่ซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เหตุผลที่ซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ระยะเวลาที่ซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกัน ประเภทสินค้าที่ซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกัน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกัน

1.10 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุการแพทย์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับมาก และด้านความใส่ใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ครรชิต ยศพรไพบูลย์. (2551). การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL: ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฐิตีวรดา บุตรนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน:กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัย
- นิสา จันทรหอม. (2558). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการกลังการขายต่อความไว้นื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าธุรกิจนำเข้าเครื่องมือแพทย์. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2558.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับกรวิจัย เล่ม 1(พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มานะ ทองสุข (2556). พฤติกรรมของแรงงานพม่าในการใช้บริการสถานพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วังทราย อินทวัน. (2556). พฤติกรรมการบริโภคสื่อประเภทต่างๆ ของวัยรุ่นในจังหวัดเชียงใหม่. . คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์กรมหาชน), ออนไลน์,
<http://tcels.or.th/AboutTCELS/Overview/History?lang=th>. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2526.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2560). บัญชีนวัตกรรมไทย. ปทุมธานี : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- Aaker, D. A. (1991). Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name. New York, NY: Free Press.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1988). Attitude, Personality and Behavior. Chicago: Dorsey Press.
- Aliman and Mohamad. (2013). Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia. International Journal of Marketing Studies.
- Anderson, Erin. W. (1996). Customer Satisfaction and Price Tolerance. Marketing Letters. (7): 19-30. Retrieved August 20, 2007, from www.adsecrets.com/issue7.htm
- Anderson, Erin. W. (1998). Customer Satisfaction and Word of Mouth. Journal of Services Research. (1): 5-17. Retrieved August 20, 2007, from serl.cs.colorado.edu/~serl/seworld/database/4421.html

- Bourdeau. (2005). A New Examination of Service Loyalty : Identification of the Antecedents and Outcomes of Additional Loyalty Framework. Dissertation, Ph.D. (Business Administration). Florida: Florida University. Photocopied.
- Butcher, G., and Others. (2001). The School as Learning Organization. (Online). Available : http://www.netsquirrel.com/pepperdine/edc_634/km/school_as_lo.html. Accessed.[10 October 2005].
- Kesuma, Hadiwidjojo, Wiagustini, and Rohman (2013)
- Kotler, P. (2003). Marketing management (11th ed.). Upper Saddle River, NJ:Prentice Hall.
- Kotler, P., and Keller, K. L.(2012). Marketing Management. 14th ed. USA: Prentice Hall.
- Lau. (1999). Importance of third party logistics. Shippers Today.
- LoveLock, H. C. (1996). Managing Services. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Oliver, Richard L. (1999). Whence Consumer Loyalty. Journal of Marketing.
- Ostrowski, Peter L.; Terrence o'Brien; & Geoffrey Gordon. (1993). Service Quality and Customer Loyalty in the Commercial Airline Industry. Journal of Travel Research.
- Parasuraman, A.; Valerie A. Zeithaml; & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press.
- Parasuraman, A.; V.A. Zeithaml; & L. L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing.
- Patawayati, Zain, D., Setiawan, M., & Rahayu, M. (2013). Patient satisfaction, Trust and commitment: Mediator of service quality and its impact on loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals). IOSR Journal of Business and Management.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of marketing.