

ACTIS&NCOBA-2021-1

Bangkok Suvarnabhumi University



Conference Proceedings

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประยุกต์ และระบบสารสนเทศครั้งที่ 17 และการประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจ

ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

วันศุกร์ที่ 5 มีนาคม 2564

สารบัญ

ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
โปรแกรมประยุกต์แอนดรอยด์ เรื่อง สถานที่สำคัญของโลกด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง	ภาสกร ปาละกูล	1
ระบบ IoT เพื่อตรวจสอบการเข้าเรียนและการเข้าสอบโดยใช้GPS และการจดจำใบหน้า	พีรพัฒน์ สีดา ธนาธร หมัดมอญ วิภา ธนานันท์	9
ความรู้ความเข้าใจและปัจจัยต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	เฉลิมพล นุชอุดม สุวัจ รชตวัฒนกุล	14
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	เฉลิมพล นุชอุดม สุวัจ รชตวัฒนกุล	22
กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของประชากร ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร	ปณีญา อินทกาศ สุนทรี ตรีพาทย์	30
การจัดการ การจัดเก็บสำหรับการเบิกจ่าย กรณีศึกษา บริษัทผลิตอาหารสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ในเขตฉะเชิงเทรา	นราวดี สมชาติ ณปภัช เพชระบูรณิน ดร.ฉันทลักษณ์ ฮีสวัสดิ์ ดร.ชุมพล สายเชื้อ	37
การพัฒนาแบบจำลองระบบตรวจจับก๊าซคาร์บอนภายในรถยนต์	ชุติมา เกตุษา ไพรัช นาคนาวา	48
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เอกชน จำกัด	นราวดี สมชาติ ดร.ฉันทลักษณ ฮีสวัสดิ์ พิสุทธิ์ ตั้งเด่นชัย ดร.วรางคณา ตันสกุล	54
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี)	จรูญวิทย์ โตสัจจะวงษ์	61
การศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งใน เขตปลอดอากรสุวรรณภูมิ	นราวดี สมชาติ ณปภัช เพชระบูรณิน พิสุทธิ ตั้งเด่นชัย	71
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตลาดกระบัง	เฉลิมพล นุชอุดม ปณิชา วีรศิลปะ สุวัจ รชตวัฒนกุล	78
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14	เบญญาภา แสงแพร จินตนา อาจหาญ พัทธธีรา จิรอุดมสาโรจน์	88

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี)

A STUDY OF TRAIN PASSENGERS' SATISFACTION TOWARDS THONBURI (BANGKOK) - NAM TOK (KANCHANABURI)

จรูญวิทย์ โตสัจจะวงษ์[1]

[1]อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) จำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติแบบบรรยาย เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบความเรียง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจใน 1) ระดับมากต่อภาพรวมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งมีความปลอดภัยในการเดินทาง ไม่มีอุบัติเหตุหรือการลักทรัพย์ระหว่างการเดินทาง 2) ระดับมากต่อภาพรวมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม และมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 3) ระดับปานกลางต่อภาพรวมของความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ซึ่งเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดตู้รถไฟเป็นประจำ 4) ระดับมากต่อภาพรวมของการจัดจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งมีความสะดวกในการจองและซื้อตั๋วเดินทาง และ 5) ระดับมากต่อภาพรวมของการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้โดยสาร รถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี)

Abstract

The purpose of this study was to examine the satisfaction of train passengers towards Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi). Samples were 200 Thai passengers who traveled by Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) train applying simple random sampling. The data were collected using 5-point rating scale questionnaires and analyzed with descriptive statistics including the percentage, mean ($\bar{X}$), and standard deviation (SD). Finally, they were presented in the tables and charts with essays. The result of the study revealed that the passengers who traveled by Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) train were 1) very satisfied with the overall services occurring the mean score of 3.57 which it was safe and there was no accident or steal during the traveling 2) very satisfied with the overall staffs occurring the mean score of 3.93 which they dressed appropriate and were polite 3) moderate satisfied with the overall cleanliness occurring the mean score of 3.17 which the staffs regularly cleaned the bogies 4) very satisfied with the overall ticket distribution occurring the mean score of 3.70 which it was convenient in reserving and buying and 5) very satisfied with the overall operation of State Railway of Thailand occurring the mean score of 3.59.

Keywords: Satisfactions, passengers, Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi)

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งของประเทศไทยได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว เห็นได้จากการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางท่อ ที่มีความรวดเร็ว สะดวกสบายและทันสมัยมากขึ้น ปัจจุบันมีการขนส่งเพิ่มขึ้นมากมาย และมีบริการหลายรูปแบบให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการ เช่น รถประจำทาง รถไฟ รถไฟฟ้าบีทีเอส เรือ สายการบินต้นทุนต่ำ หรือแม้กระทั่งรถยนต์ส่วนตัว ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นผลกระทบต่อระบบการขนส่งทางรถไฟ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2558 อ้างถึงใน กุลธิดา อินทรลักษณ์, 2550) อย่างไรก็ตาม การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการดำเนินงานการให้บริการด้านการขนส่งโดยสาร และสินค้าเชิงบริการสังคมตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดโดยกระทรวงคมนาคม โดยมุ่งหวังเป็นระบบขนส่งที่สะดวกปลอดภัยและประหยัดที่สุด ซึ่งปัจจุบันได้เปิดเดินขบวนรถรับส่ง ผู้โดยสารและสินค้ากว่า 46 จังหวัดทั่วประเทศ มีสถานีรถไฟทั่วประเทศกว่า 454 สถานี และมีเส้นทางรถไฟประมาณ 4,179 กิโลเมตรทั่วประเทศ โดยเป็นสาธารณูปการที่ให้บริการประชาชนโดยมิได้หวังผลกำไร อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เป็นองค์กรที่ดำเนินงานในเชิงธุรกิจและบริการเพื่อสังคมที่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐ มีความเข้มแข็งและประสิทธิภาพในการแข่งขัน ในระบบเศรษฐกิจ การขนส่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากที่จะนำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยจึงมีนโยบายที่จะพัฒนาด้านการขนส่งที่เคยรุ่งเรืองในอดีตให้กลับมาเป็นที่สนใจของธุรกิจ ที่จะนำสินค้าหรือบริการต่างๆ จากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็วปลอดภัย ราคาประหยัดและทันสมัยที่สุด ทั้งนี้การรถไฟแห่งประเทศไทยเริ่มโครงการนำร่องส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีใหม่ ไม่เร่งรีบ (Slow Travel) ในชื่อโครงการ “เที่ยวรถไฟครึกครื้นเศรษฐกิจไทยคึกคัก” ภายใต้การสนับสนุนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ศูนย์ประชาสัมพันธ์และบริการท่องเที่ยว, 2552) โดยได้รับการปรับปรุงตู้โดยสารชั้น 3 เป็นรถไฟขบวนแฟนซีที่สวยงาม เพื่อนำมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเดือนละครั้ง อาทิเช่น ย้อนอดีต นั่งรถไฟไปเล่นกอล์ฟ ณ หัวหิน เที่ยววาเลนไทน์สไตล์คาวบอย มวกเหล็ก สระบุรี และเที่ยวใกล้ๆ หัวใจเปิดหวูด ถวิลหาอดีต ราชบุรี ซึ่งการดำเนินงานทั้ง 3 รายการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัย จากเสียงตอบรับของนักท่องเที่ยวรวมถึงบริษัทเอกชนสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีการนำเสนอให้การรถไฟแห่งประเทศไทยตกแต่งและปรับปรุงตู้รถไฟเพิ่มเติมเป็นรถนั่งปรับอากาศชั้น 2 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีการสั่งการให้ดำเนินโครงการปรับปรุงตู้โดยสารรถไฟ เพื่อการท่องเที่ยวมาให้บริการในเส้นทางท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โดยปรับปรุงตู้รถดีเซลราง (แสตนเลส) จำนวน 1 ชุด (2 ตู้) เป็นขบวนท่องเที่ยวตลาดร่มหุบที่สถานีแม่กลอง ปรับปรุงตู้รถโดยสารเป็นรถโถงโล่ง 1 ตู้ และตู้โดยสาร 15 คัน สำหรับนักท่องเที่ยวสามารถชมวิวทิวทัศน์สองข้างทางรถไฟในเส้นทางรถไฟสายมรณะ จังหวัดกาญจนบุรี และปรับปรุงรถปรับอากาศชั้นพ่วงเพิ่มกับขบวนรถที่ข้ามไปเที่ยว สปป.ลาว หนองคาย–ท่านาแล้ง เพื่อเป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศยังได้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟให้อีกทางหนึ่งด้วย

สถานที่ท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแควซึ่งจัดเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางรถไฟสายมรณะ อนุสรณ์สถานทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญในสมัยสงครามโลกครั้งที่สอง และจากการสร้างภาพยนต์หลายเรื่องและหนังสือหลายเล่ม ทำให้สถานที่แห่งนี้เป็นที่รู้จัก และมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก โดยในอดีตมีกองทัพญี่ปุ่นเป็นผู้ควบคุมการก่อสร้างเส้นทางรถไฟสายมรณะ มีการเกณฑ์เชลยศึกจากหลายชาติด้วยกัน กล่าวคือ ทหารอังกฤษ ทหารอเมริกา ทหารออสเตรีย ทหารฮอลแลนด์ และทหารนิวซีแลนด์ ประมาณ 61,700 คน และกรรมกรชาวจีน ญวน มลายู ไทย พม่า และ

อินเดีย เป็นจำนวนมาก ซึ่งสะพานเหล่านี้เป็นสะพานเหล็กสีดำที่ได้นำมาจากเกาะชวาซึ่ง ทางรถไฟสายมรณะระหว่างไทย-พม่า ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ไปสู่ประเทศพม่า ทั้งนี้การสร้างเต็มไปด้วยความยากลำบาก อีกทั้งยังมีโรคภัยและการขาดแคลนอาหาร ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เชลยศึกหลายคนต้องเสียชีวิตในหลายครั้งที่มีการซ่อมแซมเนื่องจากการทิ้งระเบิดนับร้อยลูก หลายพันครั้งที่สะพานแห่งนี้ ได้มีการซ่อมแซมทางรถไฟครั้งใหญ่หลังจากที่สงครามสงบลง เส้นทางสายนี้ถือว่าเป็นความทรงจำอันน่าเศร้าใจ และรำลึกถึง ในปัจจุบันรถไฟสายมรณะยังคงเปิดให้บริการอยู่ จากสถานีกาญจนบุรีถึงสถานีน้ำตก (Konig, 2005) ซึ่งด้วยขนาดเนื้อที่ที่ใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ มีทุกสภาพอากาศ ทุกสภาพแวดล้อม เป็นแหล่งรวมธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวกับสงครามไว้ในที่เดียวกัน จึงทำให้จังหวัดกาญจนบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว (อรวินท์ เมฆพิรุณ, 2555) โดยมีขบวนรถไฟให้บริการ จำนวน 4 ขบวน กล่าวคือ เที่ยวไป ขบวน 257 และ 259 ที่เดินทางจากสถานีธนบุรี (กรุงเทพฯ) ไปยังสถานีน้ำตก (กาญจนบุรี) และเที่ยวกลับ ขบวน 258 และ 260 ที่เดินทางจากสถานีน้ำตก (กาญจนบุรี) มายังสถานีธนบุรี (กรุงเทพฯ) (การรถไฟแห่งประเทศไทย, ตรวจสอบเวลาการเดินรถ, 2558)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งผลวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็นและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) และเป็นแนวทางสำหรับการรถไฟแห่งประเทศไทยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Study)

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี)

ขอบเขตการศึกษาวิจัย (Scope of the Study)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) จำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เที่ยวไปและสายน้ำตก (กาญจนบุรี) - ธนบุรี (กรุงเทพฯ) เที่ยวกลับ

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ในส่วนนี้เป็นการรายงานวิธีการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือการวิจัย การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับในสำคัญ .05 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ ±5 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (Variables)

จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ได้แก่ เพศ และอายุ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ได้แก่

ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านความสะอาด ด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว และด้านภาพรวมของการดำเนินงาน

เครื่องมือการวิจัย (Research Instruments)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยมีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ 3) ด้านความสะอาด 4) ด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว และ 5) ด้านภาพรวมของการดำเนินงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยแปลความหมายโดยใช้ความกว้างอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

และกำหนดความหมายในหัวข้อที่เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าต่างๆ โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

1) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ที่เลือกตอบ

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวม

$\sum X$ แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

และ 3) คำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

N-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$(\Sigma x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

Σx^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

จากนั้นนำเสนอผลในรูปแบบตาราง (Tables) และแผนภูมิ (Bar Charts) ประกอบความเรียง (Essays)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) (Data Analysis Results in Personal Data of Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) Train Passengers)

ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งประกอบด้วยเพศ และอายุ ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ (Gender)

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เป็นเพศหญิงในสัดส่วนที่มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง (Female) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ในขณะที่เป็นเพศชาย (Male) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

1.2 อายุ (Age)

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี (Between 21 to 30) ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ในสัดส่วนที่มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี (Below 20) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามมาด้วยช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (Between 31 to 40) จำนวน 37 คน ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี (Between 41 to 50) จำนวน 21 คน และช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี (Between 51 to 60) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, 10.5 และ 7 ตามลำดับ ทั้งนี้ สัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) (Data Analysis Results in Behaviors of Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) Train Passengers)

ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) วันที่เดินทาง 2) ลักษณะของการเดินทาง 3) วัตถุประสงค์ของการเดินทาง และ 4) การเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

2.1 วันที่เดินทาง (Day of Travel)

มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เดินทางในวันหยุด (เสาร์และอาทิตย์) โดยมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ในขณะที่เดินทางในวันธรรมดา (จันทร์ถึงศุกร์) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43

2.2 ลักษณะของการเดินทาง (Type of Travel)

เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เดินทางไปกับเพื่อน โดยมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ เดินทางไปกับครอบครัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ตามมาด้วยเดินทางไปตามลำพัง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ เดินทางไปกับบุคคลอื่น (คู่รักหรือสามีภรรยา) จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5

2.3 วัตถุประสงค์ของการเดินทาง (Objective of Travel)

เกือบทั้งหมดของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว โดยมีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 91 ในขณะที่เดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9

2.4 การเลือกสถานที่ท่องเที่ยว (Place for Travel)

มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เลือกเดินทางไปเที่ยวที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว เป็นอันดับแรก โดยมีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ น้ำตกไทรโยค จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ตามมาด้วยสะพานมอญ จำนวน 64 คน พิพิธภัณฑ์สงครามอักษะและเฉลยศึก จำนวน 33 คน และอุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32, 16.5 และ 15 ตามลำดับ ทั้งนี้ สัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ สถานที่อื่นๆ (วังโพ เกาะมหามงคล ฯลฯ) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) (Data Analysis Results in Satisfactions of Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) Train Passengers)

ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ 3) ด้านความสะอาด 4) ด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว และ 5) ด้านภาพรวมของความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการให้บริการ (Services)

ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความปลอดภัยในการเดินทางเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกสบายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความเหมาะสมของตารางเดินรถ และการตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.45 ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความรวดเร็วในการเดินทางเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (Staffs)

ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความเหมาะสมในการแต่งกายเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

3.3 ด้านความสะอาด (Cleanliness)

ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อภาพรวมของความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความสะอาดของที่นั่งผู้โดยสารบนรถไฟเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความสะอาดภายในห้องโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความสะอาดของห้องน้ำบนรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

3.4 ด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว (Ticket Distribution)

ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของการจัดจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการจองตั๋ว/ซื้อตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการคืนตั๋วเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

3.5 ด้านภาพรวมของการดำเนินงาน (Overall Operation)

ผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของการจัดจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อภาพรวมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อภาพรวมของความสะอาดเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) (Analysis Results in Recommendations of Thonburi (Bangkok) - Nam Tok (Kanchanaburi) Train Passengers)

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริการของรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) กล่าวคือ ประการแรกในด้านการให้บริการผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีข้อเสนอแนะว่า ควรตรงต่อเวลามากกว่านี้ เพราะรถไฟมีความล้าช้ากว่าตารางเวลาที่กำหนด ควรเพิ่มขบวนรถเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องโดยสาร เช่น ที่นั่ง ที่เก็บสัมภาระหรือหน้าต่าง เป็นต้น ประการต่อมาในด้านความสะอาด ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงความสะอาดและสุขอนามัยในห้องน้ำ เพื่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เช่น มีถังขยะไว้บริการ และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบ มีความสะอาด และมีความพร้อมในการใช้งาน และประการสุดท้ายในด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว ผู้ใช้บริการมีความต้องการเพิ่มระยะเวลาในการเปิดจองตั๋ว เนื่องจากการเปิดจัดจำหน่ายตั๋วมีระยะเวลากระชั้นชิดกับระยะเวลาที่รถไฟจะออกเดินทาง

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ต่อภาพรวมในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ยกเว้นภาพรวมของด้านความสะอาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงส่งผลให้ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการรถไฟสายกรุงเทพฯ–กาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) กล่าวคือ มีความสะดวกในการจองตั๋ว เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา มีความขยัน มีความน่าเชื่อถือ มีการบริการที่ดี รวมทั้งจำนวนที่นั่งโดยสารเพียงพอต่อความต้องการ และมีชั้นวางของที่มั่นคงปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ (Services)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางเป็นลำดับต้น เนื่องจากขบวนรถไฟจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟคอยเดินตรวจตรา

ผู้โดยสารเป็นระยะๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความน่าไว้วางใจของผู้ใช้บริการ 2) มีความสะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากมีจำนวนที่นั่งโดยสารที่เพียงพอต่อความต้องการ และมีชั้นวางของที่มั่นคงปลอดภัย แต่สำหรับที่นั่งและหน้าต่าง ยังมีผู้ใช้บริการให้คำแนะนำว่า บางส่วนยังคงชำรุด ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง 3) เนื่องจากตารางเวลาเดินรถไฟมีจำนวนรอบในแต่ละวันของการเดินขบวนรถไฟที่ออกจากสถานีรถไฟธนบุรี (กรุงเทพฯ) ไปยังสถานีน้ำตก (กาญจนบุรี) มีเพียงวันละสองเที่ยวเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีความต้องการให้เพิ่มจำนวนขบวนรถไฟขึ้น 4) ขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) เข้าสถานีรถไฟไม่ตรงเวลาที่กำหนดตามตารางเวลาการเดินรถไฟ ซึ่งอาจเกิดจากข้อบกพร่องของระบบการเดินรถไฟ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่ควบคุมไม่ได้ จึงส่งผลให้ขบวนรถไฟออกเดินทางล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการมีความประสงค์ที่จะให้ขบวนรถไฟออกเดินทางตรงเวลาตามตารางเวลาการเดินรถไฟมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของเทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2536) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล หากไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน และ 5) ขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) มีความเร็วสูงสุด 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และจำนวนสถานีต่างๆ ตามระยะทางตั้งแต่สถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางมีจำนวนมาก ทำให้ต้องหยุดขบวนรถไฟตามสถานี เพื่อรับและส่งผู้โดยสาร รวมถึงภูมิประเทศที่ติดกับภูเขา ซึ่งมีความลาดชัน ทำให้ต้องชะลอความเร็ว จึงส่งผลต่อเวลาเดินทางของขบวนรถไฟ ทั้งนี้อาจเป็นผลดีต่อการใช้เวลาในการเดินทางเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้ผู้โดยสารได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกันมากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ (Staffs)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ของขบวนรถไฟสายกรุงเทพฯ–กาญจนบุรี พบว่า 1) เจ้าหน้าที่บนขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) แต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด และถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ 3) มีความน่าเชื่อถือซื่อสัตย์และไว้ใจได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นมีการสอบถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมถึงยินดีที่จะให้รายละเอียดและความช่วยเหลือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่และมีความน่าไว้ใจที่จะสอบถามข้อมูล และ 4) มีความสามารถในการสื่อสารโดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกสูงสุดในการใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตุแก้ว ลิมปทานุวัฒน์ (2545) ที่กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักในการบริหารงานลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรงโดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม สมาคมการตลาดสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม และพนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการของสมชาติ กิจยรรยง (2543) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารองค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

ด้านความสะอาด (Cleanliness)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความสะอาดของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) พบว่า 1) มีผู้ใช้บริการบางส่วนทิ้งเศษขยะบนที่นั่งและพื้น ซึ่งขยะบางส่วนถูกยัดไว้ตามซอกเบาะ ส่งผลให้เกิดกลิ่นและคราบเปื้อนบนที่นั่งของผู้โดยสาร ในขณะที่เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำขบวนรถไฟพยายามที่จะทำความสะอาดบ่อยครั้ง แต่ยังคงมีผู้โดยสารบางส่วนทิ้งเศษขยะอยู่ตามที่นั่งและบริเวณที่นั่ง เนื่องจากที่ทิ้งขยะบนตู้โดยสารมีจำนวนน้อย ส่งผลให้ผู้โดยสารต้องวางเศษขยะไว้บนที่นั่งและพื้น เป็นเหตุให้จำนวนขยะในห้องโดยสารไม่ลดจำนวนลง และ 2) ภายในห้องน้ำยังไม่มีความสะอาดเท่าที่ควร ทำให้มีกลิ่นรบกวนภายในตู้โดยสาร

ด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว (Ticket Distribution)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) พบว่า 1) การรถไฟแห่งประเทศไทยอำนวยความสะดวกในการจองและซื้อตั๋วเดินทางแก่ผู้ใช้บริการโดยสามารถจองตั๋วรถไฟทางโทรศัพท์ได้ รวมถึงเพิ่มจำนวนช่องทางการจำหน่ายตั๋ว เพื่อรองรับการซื้อตั๋วรถไฟจากผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ใช้บริการสามารถซื้อตั๋วรถไฟผ่านตัวแทนจำหน่ายตั๋วที่ทางการรถไฟแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ 2) ผู้ใช้บริการไม่มีความสะดวกต่อการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง เนื่องจากมีขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันมีเพียง 4 ขบวน เท่านั้นคือ เที่ยวไป ขบวน 257 และ 259 ที่เดินทางจากสถานีธนบุรี (กรุงเทพฯ) ไปยังสถานีน้ำตก (กาญจนบุรี) และเที่ยวกลับ ขบวน 258 และ 260 ที่เดินทางจากสถานีน้ำตก (กาญจนบุรี) มายังสถานีธนบุรี (กรุงเทพฯ) และ 3) ผู้ใช้บริการสามารถคืนตั๋วรถไฟได้ แต่ต้องเดินทางไปแจ้งความจำนงในการคืนตั๋วต่อเจ้าหน้าที่หมวดตั๋วล่วงหน้าที่ทุกสถานีรถไฟทั่วประเทศ หรือตัวแทนที่เปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าทุกแห่ง หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องของตั๋วโดยสาร ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องศึกษารายละเอียดของข้อกำหนดการคืนตั๋วตามที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) โดยได้รับความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ในด้านการให้บริการ ขบวนรถไฟสายธนบุรี (กรุงเทพฯ) - น้ำตก (กาญจนบุรี) ควรตรงต่อเวลาในการเดินรถมากกว่านี้ ควรเพิ่มขบวนรถไฟเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องโดยสาร เช่น ที่นั่ง ที่เก็บสัมภาระ หน้าต่าง ฯลฯ ประการที่สองในด้านความสะอาด ควรให้มีการปรับปรุงด้านความสะอาดของรถไฟและสุขอนามัยในห้องน้ำบนรถไฟ เช่น มีถังขยะไว้คอยบริการให้กับผู้ใช้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน และเป็นระเบียบ มีความพร้อมในการใช้งาน และมีความสะอาด เช่น เบาะที่นั่ง พื้นรถไฟ ควรจัดให้แผนกซ่อมบำรุงตรวจสอบสภาพภายในรถไฟเสมอก่อนที่จะนำมาใช้งาน และประการสุดท้ายในด้านการจัดจำหน่ายตั๋ว มีความล่าช้าในการเปิดให้บริการจองตั๋วรถไฟ

2. ภายหลังจากการดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบปัญหาหลายประการ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป กล่าวคือ ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้อีกครั้งในอนาคต เนื่องจากพฤติกรรมและความพึงพอใจของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้เมื่อระยะเวลาผ่านไป เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่แท้จริงในขณะนั้นมากขึ้น นอกจากนี้ ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถไฟใน

เส้นทางอื่นๆ นอกเหนือจากเส้นทางนี้ด้วยเช่นกัน เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนหรือต่างในการให้บริการ และนาผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบการให้บริการ ทั้งนี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถไฟที่ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น จึงควรมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กันไป

เอกสารอ้างอิง

[1] การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2558). *ตรวจสอบเวลาการเดินรถ*. Retrieved กันยายน 7, 2558, from http://www.railway.co.th/checktime/checktime.asp.

[2] การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2558). *ฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย*. Retrieved from railway: http://www.trafficsrt.com/new/index.php?show=show_new&method=detail&id=99&yoko=5b4e9aa703d0bfa11041debaa2d1b633.

[3] กุลธิดา อินทรลักษณ์. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

[4] เกตุแก้ว ลิมปทานุวัฒน์. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกต่อการให้บริการการค้าระหว่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) จำกัด สำนักงานใหญ่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

[5] ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2528). *ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน : รายงานการประชุมครั้งที่ 23 (สาขาสังคมศาสตร์)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

[6] เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[7] ศูนย์ประชาสัมพันธ์และบริการท่องเที่ยว. (2552). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. Retrieved from railway: http://www.railway.co.th/srt/pr/news/viewshownews.asp?idnews=461.

[8] สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: ธีระป้อมวรรณกรรม.

[9] อรวินท์ เมฆพิรุณ. (2555). *กาญจน์ (นะจ๊ะ) บุรี*. bangkok: โปรวิชั่น.

[10] Konig, E. (2005). *Amazing Thailand*. Retrieved fromkanchanaburi-info: http://www.kanchanaburi-info.com/th/muang.html#deathrail.

[11] Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* New York: Harper and Row Publication.



ACTIS&NCOBA-2021-1

Bangkok Suvarnabhumi University



Conference Proceedings

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประยุกต์ และระบบสารสนเทศครั้งที่ 17 และการประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจ

ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

วันศุกร์ที่ 5 มีนาคม 2564

Factors Affecting Green Supply Chain Adoption in Small-Medium Enterprises with High Growth Rate in Thailand	Pornapa Peamchai Sarakul Sukortpromme Suraporn Onputtha Putthiwat Singhdong	497
Factors Affecting Business Sustainability of Logistics Service Providers in Thailand	Atchira Tiwasing Orawee Sriboonlue Suraporn Onputtha	502
ศึกษาความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอาหารจานด่วน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	อุบลวรรณ ยานุ ผศ.ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	507
คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเอ็มอาร์ที	วิทวัส ศรีพงษ์ยิ่ง สุจิตรา ลัชชานันท์ อภิญญา บุญสิทธิ์ ดร.อัศวิน เสนีชัย	512
การจัดการคลังสินค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตสมุทรปราการ	หฤดี เจียมวงษ์ พิมปภัทร์ สิทธิสาร อุทุมพร ชูจันทร์ ดร.อัศวิน เสนีชัย	517
การเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาสประเภท CBL ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	นริศรา สุริยะ ณัฐวดี ยิ้มละมัย ชัชนันท์ บัวลอย ดร.อัศวิน เสนีชัย	528
ผลของการใช้อีเลิร์นนิงวิชาทฤษฎีและจริยธรรมทางการเมืองกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	เฉลิมพล นุชอุดม ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	535

การเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

A Comparison of a Forecasting Model for CBL Type Fiberglass Quantity of a Private Company in Bangkok

นริศรา สุริยะ[1] , ณัฐวดี ยิ้มละมัย[2] , ชัชนันท์ บัวลอย[3] , ดร.อัศวิน เสนีชัย[4]
[1,2,3] สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
[4]สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBLของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งโดยเก็บข้อมูลช่วงตั้งแต่ 1 มกราคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2563 (รวมระยะเวลา 5 ปี)วิธีที่ใช้ในการพยากรณ์มี 3 วิธี ได้แก่ วิธีการพยากรณ์โดยวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) การพยากรณ์โดยวิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล อย่างง่าย (Single Exponential Smoothing Method) และการพยากรณ์โดยวิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล แบบดับเบิ้ล (Double Exponential Smoothing Method) เกณฑ์ในการวัดความถูกต้องของตัวแบบ ได้แก่ ค่าเปอร์เซ็นความคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percent Error; MAPE) และ ค่าเบี่ยงเบน สมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Deviation; MAD)

ผลการวิจัย พบว่า วิธีการพยากรณ์ที่มีความเหมาะสมที่สุดได้แก่ วิธี Decomposition Method แบบ Multiplicative Model โดยมีสมการพยากรณ์ คือ Y_t= 19.71 + 0.582*t โดยให้ค่า MAPE เท่ากับ 43.784 และ ค่า MAD เท่ากับ 15.673 และ ค่าพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564 ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มการผลิตลดลง โดยเดือนที่มีแนวโน้มการผลิตเพิ่มขึ้น คือ เดือนกันยายน และเดือน พฤศจิกายน โดยคิดเป็น 14.37% และ 16.09%

คำสำคัญ : ตัวแบบการพยากรณ์ , ปริมาณตู้ขนส่งสินค้า

Abstract

The Objective of this research was to compare a model of a CBL type of fiberglass container volume forecast by a private company by collecting data from January 1, 2016 to December 31, 2020 (5 years in total). There are 3 methods: forecasting by separating components. (Decomposition Method) Forecasting by Single Exponential Smoothing Method and Forecasting by Double Exponential Smoothing Method. The correctness of the model was the percentage of mean absolute deviation (Mean Absolute Percent Error; MAPE) and Mean Absolute Deviation (MAD).

The results showed that the most suitable forecasting method was Decomposition Method, Multiplicative Model, with the forecasting equation Yt = 19.71 + 0.582 * t with MAPE value of 43.784 and MAD of 15.673 and container volume forecasting. Fiberglass products category CBL in 2021 will tend to decline in production. The months that are likely to increase production are September and November, accounting for 14.37% and 16.09%.

Keyword : Forecasting Model , Fiberglass Quantity

1. บทนำ

หลายทศวรรษที่ผ่านมา ปัจจัยที่ขับเคลื่อนโลกาภิวัตน์ อาทิ การเปิดเสรีทางการค้า การลดข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบทางการค้าและการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ทำให้การค้าระหว่างประเทศเติบโตขึ้น ส่งผลให้องค์กรธุรกิจสามารถขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จากการเชื่อมโยงเป็นตลาดไร้พรมแดนและการเชื่อมโยงในการผลิต ในปี ค.ศ. 2018 องค์การการค้าโลกคาดการณ์ว่าการค้าระหว่างประเทศในตลาดโลกมีการเติบโตประมาณร้อยละ 4.40 การเติบโตที่เพิ่มขึ้นของการค้าระหว่างประเทศสืบเนื่องมาจากการที่องค์กรธุรกิจสามารถเลือกดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในแหล่งผลิตที่สามารถผลิตได้ต้นทุนต่ำและส่งสินค้าไปสู่ตลาดต่างๆ [1] ทั่วโลก ทำให้การจัดการห่วงโซ่อุปทานโลก โดยเฉพาะการจัดการโลจิสติกส์มีความสำคัญมากขึ้น

องค์กรธุรกิจในปัจจุบันต่างเผชิญแรงกดดันด้านราคาและต้นทุน ทำให้ต้องเพิ่มผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพในการผลิต และต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง แรงกดดันด้านราคาและต้นทุนทำให้กิจกรรมโลจิสติกส์ในองค์กรมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีการขนส่งและระบบคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ทำให้ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าขององค์กรธุรกิจน้อยลง และสามารถเชื่อมโยงตลาดในแต่ละภูมิภาคได้มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรธุรกิจสามารถบริหารคลังสินค้าและการจัดการตารางส่งสินค้าที่สามารถลดต้นทุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจได้ดีขึ้น ทั้งนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหลายราย มีความสนใจซื้อรถตู้บรรทุก เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้บริโภค กระตุ้นยอดขายและบริการด้านการขนส่งสินค้าให้กับธุรกิจของตน ทำให้อุตสาหกรรมผู้ผลิตตู้รถบรรทุกสินค้า ได้รับความนิยมมากขึ้นด้วยเช่นกัน จึงเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Demand) [2]

บริษัท ผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2512 ผลิตรถตู้บรรทุกไฟเบอร์กลาส มียอดจำหน่ายสูงสุดในประเทศไทย โดยมีตัวแทนจำหน่าย ศูนย์อะไหล่และบริการกว่า 750 แห่งทั่วประเทศ และมีตัวแทนจำหน่ายกว่า 150 ประเทศทั่วโลก เป็นอันดับหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตหลังคารถปิกอัพ และ รถตู้บรรทุก จากกรณีการศึกษาข้อมูล บริษัท ผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ถึงแม้บริษัทจะเปิดมานาน แต่บริษัทต้องผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส ให้พร้อมเพื่อรอจำหน่ายแก่ลูกค้าแต่เนื่องจากต้นทุนของตู้สินค้าไฟเบอร์มีราคาสูง และหากผลิตเก็บไว้ในคลังมากจนเกินไปจะทำให้ตู้เสื่อมสภาพเร็วกว่าเวลาอันควร[3]

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะสร้างตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า (Demand) ในอนาคตที่ควรจะเป็นไปได้ และปริมาณการผลิตตู้บรรทุกสินค้าคงคลัง เพื่อไม่ให้ตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาสขาดสต๊อคหรือมากเกินไปจนตู้บรรทุกเสื่อมสภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสร้างตัวแบบการพยากรณ์ทั้ง 3 วิธี ได้แก่ วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) , วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล อย่างง่าย (Single Exponential Smoothing Method) และ วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล แบบดับเบิ้ล (Double Exponential Smoothing Method)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ในการวัดความถูกต้องของตัวแบบ ได้แก่ ค่าเปอร์เซ็นความคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percent Error; MAPE) และ ค่าเบี่ยงเบนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Deviation; MAD)

2.3 เพื่อพยากรณ์แนวโน้มปริมาณตู้สินค้าในปี พ.ศ. 2564

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

3.1.1 บริษัท ผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.2.1 การศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.2.2 ขอบเขตการศึกษา การสร้างตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในอนาคตที่ควรจะเป็นไปได้ ได้ศึกษาปริมาณยอดขายย้อนหลัง เป็นรายเดือน

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

3.3.1 ระยะเลาในการจัดเก็บข้อมูล 1 มกราคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2563 (รวมระยะเวลา 5 ปี)

4. ประโยชน์ของการวิจัย

4.1 ทราบถึงความต้องการตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ของลูกค้าได้ ในแต่ละเดือน ไตรมาส หรือปีตามความต้องการ

4.2 สามารถแก้ไขปัญหาในการผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ให้ตรงตามเป้าหมายได้

4.3 สามารถวางแผนการผลิต ในด้านของอุปกรณ์ หรือ การจัดตารางการทำงานภายในองค์กรได้

4.4 สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาปริมาณการผลิตตู้บรรทุกสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในอนาคต

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

5.1 การพยากรณ์โดยวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)

เป็นวิธีการพยากรณ์ข้อมูลอนุกรมเวลาในระยะปานกลาง โดยการแยกส่วนประกอบข้อมูลอนุกรมเวลา อดีต เป็น 4 ส่วน สี่แยกเป็นแนวโน้ม (T) ความผันแปรตามวัฏจักร (C) ความผันแปรตามฤดูกาล (S) ความผันแปรที่ไม่แน่นอน (I) เพื่อพิจารณาว่าส่วนประกอบใด มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลบ้าง แล้วคำนวณหา อิทธิพลของแต่ละส่วนประกอบ แล้วนำค่าความผันแปร ของแต่ละส่วนไปพยากรณ์ค่าของข้อมูลในอนาคต โดยถือ ว่าปัจจัยหรือสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอนุกรมเวลา ในอนาคตเหมือนกับในอดีต ที่นี้จะให้ตัวแปรหรือข้อมูล อนุกรมเวลาเป็นรูปแบบการคูณดังนี้ [4]

$$Y_t = T_t S_t I_t ; t = 1, 2, \ldots$$

5.2 การพยากรณ์โดยวิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียลอย่างง่าย (Single Exponential Smoothing Method)

เป็นวิธีที่ใช้หลักการของการหาค่าเฉลี่ยวิธีหนึ่ง โดย ให้น้ำหนักความสำคัญกับข้อมูลใหม่มาก ค่า

พยากรณ์จะ ตอบสนองกับข้อมูลใหม่เป็นหลัก เหมาะกับข้อมูลที่มีการ เปลี่ยนแปลงและคาดเดาได้ยาก ในการนี้จะกำหนดน้ำหนัก ข้อมูลล่าสุดเป็น α โดยให้ค่า α อยู่ระหว่าง 0-1 ถ้าค่าα = 1 แสดงว่าให้น้ำหนักกับข้อมูลล่าสุดมาก ค่าพยากรณ์ ในช่วงเวลาถัดไปจะเท่ากับข้อมูลจริงในช่วงเวลาล่าสุด แต่ ถ้า α มีค่าน้อยก็จะหมายความว่ายึดข้อมูลพยากรณ์ใน อดีตเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงข้อมูลปัจจุบัน[4] การหาค่า พยากรณ์คำนวณได้จากสมการ

$$F_{t+1} = aA_t + (1-s)F_t$$

เมื่อ F_{t+1} = ค่าพยากรณ์ในช่วงเวลาถัดไป

F_t = ค่าพยากรณ์ของช่วงเวลาปัจจุบัน

A_t =ความต้องการที่เกิดขึ้นจริงในหน่วยเวลา t

a = ค่าถ่วงน้ำหนักปรับเรียบ

5.3 การพยากรณ์โดยวิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล แบบดับเบิ้ล (Double Exponential Smoothing Method)

การพยากรณ์วิธีนี้มีอีกชื่อนั่นคือ วิธี Holt's Linear Method (เรียกสั้นๆว่า "Holt") เป็นวิธีที่ใช้หลักการของเอ็กซ์โพเนนเชียล มาใช้ซึ่ง คล้ายกับวิธี single exponential smoothing แต่วิธี single exponential smoothing เหมาะกับข้อมูลที่มีความไม่ แน่นอนเพียงอย่างเดียว (ไม่มีแนวโน้มและฤดูกาล) จึงมี ค่าคงที่สำหรับปรับเรียบเพียง 1 ค่า คือ α แต่วิธีของ Holt มีค่าคงที่สำหรับปรับระดับ 2 ค่า คือ α และ γ (Bunchongsilp, 2007) โดยที่α (alpha) = ค่าคงที่ที่ทำให้เรียบระหว่างข้อมูลกับ ค่าพยากรณ์ มีค่าระหว่าง 0-1 ถ้า α มีค่าใกล้ 1 แสดงว่า ให้ความสำคัญกับข้อมูลล่าสุดมากกว่าข้อมูลอื่นๆ γ (gamma) = ค่าคงที่ที่ทำให้เรียบระหว่าง แนวโน้มจริงกับค่าประมาณแนวโน้ม มีค่าระหว่าง 0-1 ถ้า γ มีค่าใกล้ 1 แสดงว่า ให้ความสำคัญกับข้อมูลล่าสุด มากกว่าข้อมูลอื่นๆ[5] สมการที่ใช้ในการพยากรณ์คือ

$$F_{t+m} = L_t + b_t m$$

เมื่อ b_t = ความชัน (slope)ข้อมูล

m = จำนวนช่วงเวลาที่ต้องการพยากรณ์ไปข้างหน้า เช่น m = 5หมายถึงต้องการพยากรณ์ข้อมูลที่จะเกินขึ้น 5 เดือนข้างหน้า โดยที่

$$L_t = aY_t + (1-a)(L_{t-1} + b_{t-1})$$
$$b_t = y(L_t - L_{t-1}) + (1-y)b_{t-1}$$

5.4 การวัดความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (Forecasting Error)

5.4.1 ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสมบูรณ์ (Mean Absolute Deviation: MAD)

Mean Absolute Deviation (MAD) เป็นค่าวัดความถูกต้องของการพยากรณ์ที่วัดจากขนาดของค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์โดยไม่คำนึกถึงทิศทางของความคลาดเคลื่อน ที่แทนด้วยค่าสัมบูรณ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ค่า MAD มีหน่วยวัดหน่วยเดียว[6]

$$MAD = \frac{1}{n}\sum_{t=1}^{n}|A_t - F_t|$$

5.4.2 ค่าเฉลี่ยเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนสมบูรณ์ (Mean Absolute Percent Error: MAPE) Mean Absolute Percent Error (MAPE) ร้อยละของค่าคลาดเคลื่อนเฉลี่ยสัมบูรณ์เป็นค่าวัดความถูกต้องของการพยากรณ์ที่วัดจากขนาดของความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์เทียบกับค่าจริง ค่าวัดความถูกต้องนี้เป็นค่าที่ไม่มีหน่วยจึงเหมาะที่จะใช้ในการเปรียบเทียบอนุกรมเวลาหลายชุดที่อาจจะมีหน่วยของการวัดต่างกันเมื่อใช้วิธีการพยากรณ์เดียวกัน[6]

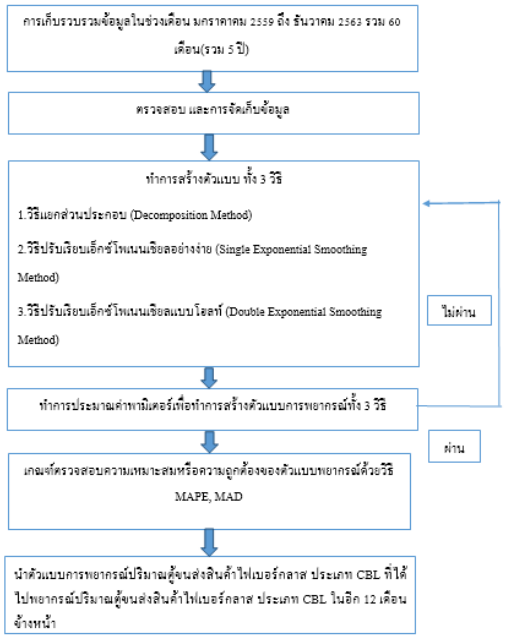
$$MAPE = \frac{100}{n}\sum_{t=1}^{n}\frac{|A_t - F_t|}{A_t}$$

โดยที่ค่า MAD และ MAPE ยิ่งน้อยก็ยิ่งแสดงว่าการ

พยากรณ์มีความแม่นยำสูง

6. วิธีดำเนินการวิจัย

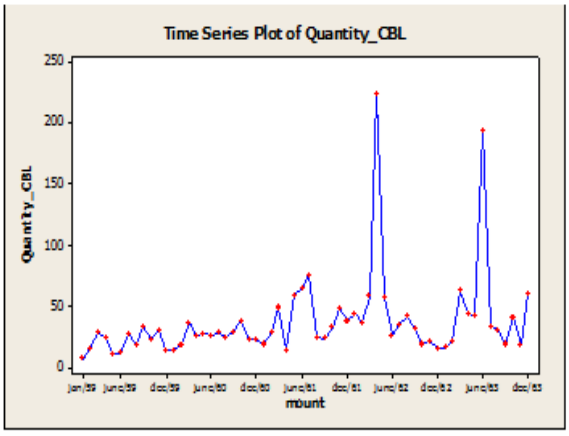
ขั้นตอนดำเนินการวิจัยการสร้างตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การดำเนินการวิจัยการสร้างตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการตรวจสอบอนุกรมเวลาว่ามีอิทธิพลของแนวโน้มและฤดูกาลหรือไม่ โดยแสดงจากกราฟ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แนวโน้มและฤดูกาล

จากภาพที่ 2 จะเห็นว่าข้อมูลมีแนวโน้มที่มีลักษณะเชิงเส้นตรงและมีฤดูกาล

7.2 ผลแสดงค่าความเหมาะสมของตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ด้วยวิธีการพยากรณ์ทั้ง 3 วิธี ด้ผลสรุป ดังตารางที่ 1

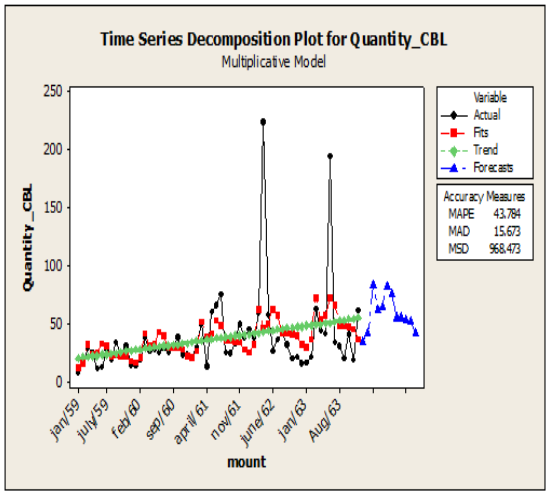
ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความเหมาะสมของตัวแบบการพยากรณ์

วิธีการพยากรณ์	MAPE	MAD
Decomposition Method แบบ Multiplicative Model	43.784	15.673
Single Exponential Smoothing Method (α = 0.2)	53.41	19.79
Double Exponential Smoothing Method (α = 0.2 ,γ=0.029)	59.58	22.09

จากตารางที่1 พบว่า วิธีการพยากรณ์ที่มีความเหมาะสมที่สุดได้แก่ วิธี Decomposition Method แบบ

Multiplicative Model โดยมีสมการพยากรณ์ คือ Y_t = 19.71 + 0.582*t โดยให้ค่า MAPE เท่ากับ 43.784 และค่า MAD เท่ากับ 15.673

7.3 ผลการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564 แสดงได้ดังภาพที่3



ภาพที่ 3 ผลการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564

จากภาพที่ 3 พบว่าผลการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564 มีแนวโน้มในช่วงต้นปีในเดือน มกราคม และกุมภาพันธ์ ลดลงแต่ไม่น้อยกว่าปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในช่วงปีที่ผ่านๆ มา และในช่วงเดือนมีนาคม และ มิถุนายน พบว่า ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL มีปริมาณการสั่งผลิตสูงที่สุด และ หลังจากช่วงเดือนกรกฎาคม เป็นต้นไปพบว่า ปริมาณการผลิตตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBLลดลง

7.4 ผลการเปรียบเทียบระหว่างค่าจริงกับค่าการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระหว่างค่าจริงกับค่าการพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564

ปี	ค่าจริงปี2563	ค่าพยากรณ์ปี2564	ผลต่าง (เพิ่ม/ลด)	เปอร์เซ็นต์
มกราคม	17	12	-5	-26.65
กุมภาพันธ์	21	16	-5	-24.93
มีนาคม	63	32	-31	-49.89
เมษายน	44	24	-20	-45.81
พฤษภาคม	42	26	-16	-38.87
มิถุนายน	194	33	-161	-83.12
กรกฎาคม	34	30	-4	-10.44
สิงหาคม	31	23	-8	-26.66
กันยายน	20	23	3	14.37
ตุลาคม	41	22	-19	-45.14
พฤศจิกายน	19	22	3	16.09
ธันวาคม	61	18	-43	-70.44

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระหว่างค่าจริงกับค่าพยากรณ์ปริมาณตู้ขนส่งสินค้าไฟเบอร์กลาส ประเภท CBL ในปี 2564 ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มการผลิตลดลง โดยเดือนที่มีแนวโน้มการผลิตเพิ่มขึ้น คือ เดือนกันยายน และ เดือน พฤศจิกายน โดยคิดเป็น 14.37% และ 16.09%

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่คอยช่วยเหลือทางการวิจัยจนสำเร็จล่วงลุไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

[1] รัตนากร จันทร์เรือง," การพยากรณ์และการวางแผนการผลิตรวม กรณีศึกษาโรงงาน ผลิตคอนกรีตขนาดเล็ก",วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี , 2549.

[2] ณรงค์เดช เดชทวิสุทธิ์ , "การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ด้วยวิธี การพยากรณ์ความต้องการ", วารสาร มฉก.วิชาการ, 15(30), 107-117, 2555.

[3] จุฑามาศ ศุภนคร , "การพยากรณ์อนุกรมเวลาสำ หรับการวางแผนการผลิตชิ้น ส่วนประกอบผลิตภัณฑ์แบริ่ง", วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 21(3), 595-606,2554.

[4] วัชรินทร์ เปียสกุล และธนัญญา วสุศรี , "การพยากรณ์และการวางแผนการ ผลิตรวม : กรณีศึกษาบริษัทผลิตกะทิสด", ใน การประชุมสัมมนาวิชาการด้าน การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 7. 321- 334. วันที่ 15-16 พฤศจิกายน 2550 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี , 2550.

[5] David C. Heath and Peter L. Jackson , "Modeling the Evolution of DemandForecasts ITH Application to Safety Stock Analysis in Production/Distribution Systems", IIE Transactions. 26(3), 17-30 ,1994.

[6] Gabriel R. Bitran, Elizabeth A. Haas and Hirofumi Matsuo , "Production Planning of Style Goods with High Setup Costs and Forecast Revisions", Operations Research. 34(2), 226 – 236.1986.

การจัดการคลังสินค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตสมุทรปราการ

Warehouse Management Of A Private Company At Samutprakan

หฤดี เจียมวงษ์[1] , พิมปภัทร์ สิทธิสาร[2] , อุทุมพร ชูจันทร์[3] , ดร.อัศวิน เสนีชัย[4]
[1,2,3] สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
[4]สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการคลังสินค้าเพื่อลดระยะทางในการค้นหาสินค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่อย่างเป็นระบบโดยใช้ทฤษฎีการวางผังโรงงานอย่างมีระบบ (Systematic Layout Planning ; SLP) เพื่อมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของกิจกรรมการไหลในแต่ละกิจกรรม

ผลการจัดการคลังสินค้า พบว่า หลังการการปรับปรุงพื้นที่และการจับคู่กิจกรรมออกแบบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าจะเห็นได้ว่าภาพรวมระยะทางจะลดลงจากการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังพื้นที่รับเข้าและเคลื่อนย้ายไปยังพื้นที่ตรวจสอบระยะทางการเคลื่อนย้ายหลังจากนั้นพื้นที่ตวรจสอบไปพื้นที่คลังสินค้าระยะทางหลังการปรับปรุงเพิ่มขึ้น 15 เมตรคิดเป็นร้อยละ 55 เพื่อระยะทางการเคลื่อนย้ายจากพื้นที่คลังสินค้าไปยังพื้นที่เบิกสินค้านั้นจะได้มีการเคลื่อนย้ายที่ใกล้ขึ้นใช้ระยะทางน้อยลงสามารถลดระยะทางลงได้ 25 เมตรคิดเป็นร้อยละ 65 สามารถเคลื่อนย้ายจากพื้นที่เบิกสินค้าไปยังพื้นที่กิจกรรมระยะทางลดลงถึง 5 เมตรคิดเป็นร้อยละ 80 ระยะทางในการเคลื่อนย้ายลดลงทั้งหมด 90 เมตรคิดเป็นการปรับปรุงลดลง 78 เมตรคิดเป็นร้อยละ 89

คำสำคัญ : การจัดการคลังสินค้า , การลดระยะทาง , การเพิ่มประสิทธิภาพ

Abstract

The Objective of this research was to manage warehouse to reduce the distance to find products. And to increase the efficiency in utilizing the space systematically by applying the theory of systematic layout planning (SLP) to focus on the relationship of the flow activities in each activity.

The results of the warehouse management found that after the improvement of the space and the matching of the design activities, the improvement of the storage area, the overall distance can be reduced from the movement of the goods to the receiving area and to the Distance monitoring area. After that, the inspection area to the warehouse area, the distance after the renovation increased by 15 meters or 55%.

For the distance of movement from the warehouse to the picking area, there will be a closer movement, less distances, the distance can be

reduced by 25 meters, or 65% can be moved from the picking area to Distance activity area reduced to 5 meters, 80 %. Total travel distance decreased by 90 meters, representing an improvement of 78 meters, 89%.

Keyword : Warehouse Management , Reduction of distance , Optimization

1. บทนำ

ในปัจจุบันการจัดการคลังสินค้า (Warehouse) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ต้นทุนในการจัดเก็บรักษาเป็นต้นทุนหลักที่เกิดขึ้นในกระบวนการโลจิสติกส์ การลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และคลังสินค้าที่ดีจะต้องมีหน้าที่ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่คือ เน้นประสิทธิภาพทางด้านลดเวลาช่วงเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าและ การใช้ประโยชน์สูงสุดของพื้นที่ โดยปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจในสถานการณ์เศรษฐกิจของยุคปัจจุบันนี้[1] คือ วิธีการจัดการคลังสินค้าไม่ว่าจะเป็นการรับสินค้า การจัดเก็บสินค้าและการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพที่สูงสุดนั้นจะส่งผลให้มีต้นทุนที่ลดลง คุณภาพเหนือกว่า เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี บทบาทของการจัดการคลังสินค้าในปัจจุบัน มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความสมดุลในระบบโลจิสติกส์ เพื่อให้ระดับคลังสินค้าต่ำสุด ลดระยะทางในการปฏิบัติการในการเคลื่อนย้ายให้มากที่สุด การใช้พื้นที่และปริมาตรในการจัดเก็บให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างความมั่นใจว่าแรงงาน เครื่องมืออุปกรณ์ สาธารณูปโภคต่างๆ มีเพียงพอและสอดคล้อง กับระดับของธุรกิจที่ได้วางแผนไว้[2] โดยไม่กระทบต่อระดับการให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ใหญ่ที่สุดของต้นทุนการจัดเก็บ หลายชนิด จึงเห็นได้ว่าคลังสินค้ามีความสำคัญต่อธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

จากการที่ทำงานโลจิสติกส์ ในการติดต่อประสานกับคลังสินค้าเพื่อการนาสินค้าเข้ามาเก็บและทำกิจกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้าในคลัง บริษัทชั้นนำในการรับจัดการขนส่งสินค้าและบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ ภายในและระหว่างประเทศ สร้างโอกาสความมั่นคงและพร้อมเป็นผู้นำด้านการให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจร ด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ พิเศษเฉพาะด้านทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ [3]สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพบริษัทมีความประสงค์รับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เข้าร่วมทีมงานในตำแหน่งงาน พร้อมรับการฝึกอบรมด้านทักษะ และความชำนาญในวิชาชีพโลจิสติกส์ ให้กับทุกท่านโดยบริษัทที่เป็นกรณีศึกษามีคลังสินค้าซึ่งเป็นคลังสินค้าเอกชนในเขตสมุทรปราการจะทำหน้าที่รับฝากสินค้า สินค้าที่รับฝากจะถูกจัดเก็บชั่วคราวเพื่อรอ

คำสั่งจากลูกค้า สินค้าในคลังที่ถูกจัดเก็บมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ 1. วัตถุดิบ (Raw Material) 2. สินค้าสำเร็จรูปที่มาจากการประกอบ (Assembly Goods) 3. สินค้าสำเร็จรูปเพื่อรอการส่งออกหรือกระจายให้กับลูกค้าปลายทาง (Finished goods) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้า คือ 1. การรับลูกค้า 2. การจัดเก็บสินค้า 3. กระจายสินค้าตามคลังสินค้า [4]

จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกากระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า พบปัญหาหลักคือคลังสินค้าไม่ได้รับการปรับปรุงการวางผังมาเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอต้องวางสินค้าที่เข้ามาไว้ด้านนอกคลังสินค้าและมีการวางกล่องสินค้าที่ปะปนกัน รวมถึงไม่มีการระบุตำแหน่งในพื้นที่การจัดเก็บที่ชัดเจนส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้องใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้าเป็นเวลานานในบางครั้ง และมีการจัดสรรบุคลากรไม่เหมาะสมกับหน้างานที่ทำ มีการทำงานที่ซับซ้อนมากเกินไป

ดังนั้นจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการออกแบบแผนผังคลังสินค้าใหม่ และนำเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการในการวางผังคลังสินค้า (Warehouse) โดยใช้ทฤษฎีวางแผนผังระบบ (Systematic Layout Planning : SLP) ซึ่งจะมุ่งเน้นที่ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมว่าควรมี การวางใกล้กันหรือไม่ ซึ่งนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและตอบสนองความต้องการได้ทันต่อเวลา และใช้พื้นที่ในคลังให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยแผนภูมิความสัมพันธ์ (Relationship Chart) ซึ่งมุ่งเน้นที่ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างแผนก พื้นที่ หรือกิจกรรมต่างๆ ว่าควรอยู่ใกล้กันหรือไม่ วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการกำหนด วางตำแหน่งของพื้นที่ ลดระยะทางในการเคลื่อนย้าย จัดวางให้มีพื้นที่ให้มีประโยชน์อย่างเต็มที่ และสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน และยังนำแนวความคิด Lean ความสูญเปล่า 5 ประการเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานที่ไม่ก่อประโยชน์ ซึ่งแนวคิดของลีน เป็นแนวคิดที่ลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการ การบริหารงานแบบลีนไม่ใช่การเพิ่มงาน แต่เป็นแนวทางที่จะขจัดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่า (Wastes) ของทุกกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่า โดยการทำให้ต้นทุนต่ำลง และจัดเรียงทุกๆ กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (Value) ให้กับผลิตภัณฑ์ [4]ให้มีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนที่น้อยที่สุด เพื่อสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าโดยการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทั้งภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการวางผังและพื้นที่กิจกรรมต่างๆในคลังสินค้าของบริษัทตัวอย่าง

2.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดพื้นที่ตำแหน่งการวางสินค้าภายในคลัง

2.3 เพื่อหาแนวทางลดระยะทางในการค้นหาสินค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่อย่างเป็นระบบ

3. ขอบเขตของงานวิจัย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบสนทนากลุ่ม

3.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า

3.4 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการไหลของความสัมพันธ์แต่ละกิจกรรม โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการวางผังโรงงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Layout Planning: SLP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าและการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.5 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิด Lean มาลดความสูญเปล่า 5 ประการที่เกิดในการะบวนการต่าง ๆ ของคลังสินค้า

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมภายในคลังสินค้า จากแผนภูมิความสัมพันธ์ของพื้นที่(Relationship Chart)

5.2. ลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างพื้นที่กิจกรรมในคลังสินค้า

5.3. ทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข โดย SLP และ ความสูญเปล่า 5 ประการ เข้ามาปรับใช้ในกระบวนการจภายสินค้าคงคลัง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

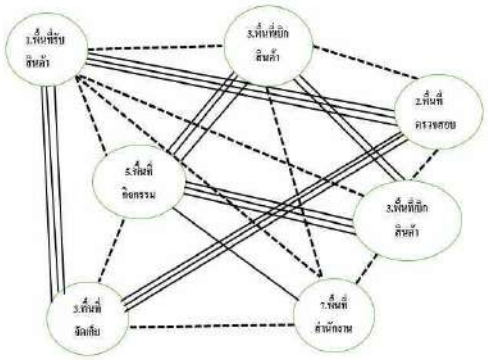
5.4. สามารถลดกระบวนการในการทำงานที่มีความซับซ้อน เนื่องจากการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานตามหลักแนวความคิด Lean

6. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ

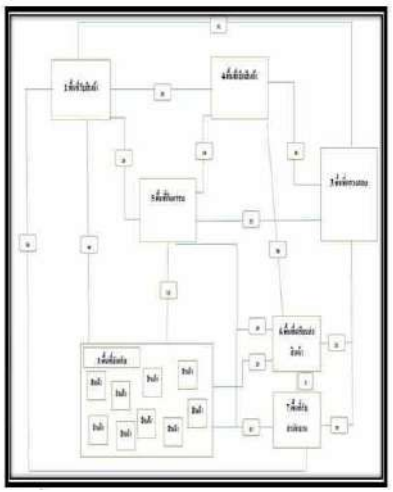
3.2 ศึกษาปัญหาและสภาพปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษา

3.3 ศึกษาการไหลความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่กิจกรรม



ภาพที่ 1 การไหลความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่กิจกรรม

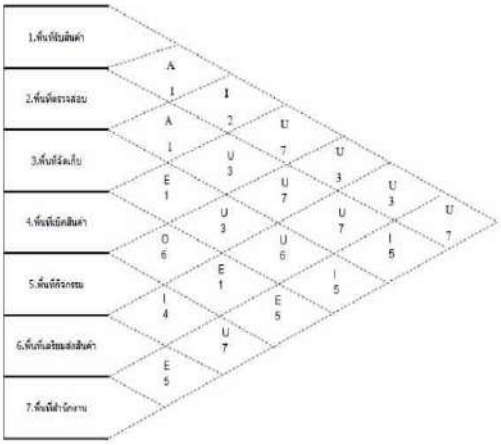
3.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพื้นที่กิจกรรมผังคลังสินค้าเดิมและการใช้พื้นที่



ภาพที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพื้นที่กิจกรรมผังคลังสินค้าเดิมและการใช้พื้นที่

3.5 แสดงผลระดับ ของความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรม

แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ภายในคลังสินค้าตัวอย่างแห่งหนึ่งจากแผนภาพจะพบว่าที่คลังสินค้าตัวอย่างมีกิจกรรมทั้งหมด 7 กิจกรรม ซึ่งต้องการวางแผนว่าจะวางกิจกรรมต่างๆ ไว้ในส่วนใดของคลังสินค้า ด้วยหลักการของ SLP ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรมว่าควรมีความใกล้ชิดกันมากน้อยเพียงใด แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผังแสดงการกำหนดความสัมพันธ์กิจกรรมคลังสินค้า

ตารางแสดงความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรมจากแผนภูมิความสัมพันธ์ของพื้นที่ ดังตารางที่ 1

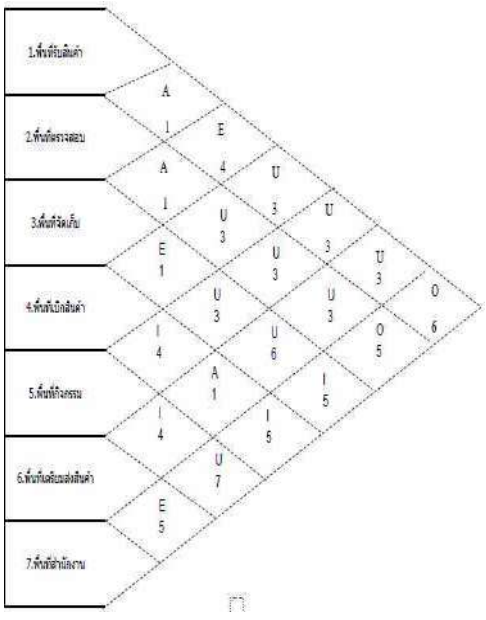
ตารางที่ 1 แสดงผลระดับของความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรม (ก่อนการปรับปรุง)

ตารางความสำคัญของคู่กิจกรรม				
A	E	I	O	U
1-2	3-4	1-3	4-5	1-4
2-3	4-6	2-7		1-5
	4-7	3-7		1-6
	6-7	5-6		1-7
				2-4
				2-5
				2-6
				3-5
				3-6
				5-7

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการแก้ปัญหาโดยทฤษฎีหลักการ SLPจากการศึกษาข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ โดยการเขียนพื้นที่กิจกรรมทั้งหมดในคลัง ตั้งแต่การรับสินค้า, ตรวจสอบสินค้า, จัดเก็บสินค้า, เบิกสินค้า, พื้นที่กิจกรรม, พื้นที่เตรียมส่งสินค้า, พื้นที่สำนักงานทั้ง 7 กิจกรรม จะเห็นได้ว่าแผนผังคลังสินค้าเดิม ยังไม่มีการระบุพื้นที่เก็บอุปกรณ์ขนถ่าย, พื้นที่เก็บอุปกรณ์แพ็ค และพื้นที่จอดรถโฟร์คลิฟอย่างชัดเจน ทางผู้วิจัยจึงกำหนดความสัมพันธ์เชิงคุณภาพ และเหตุผลระหว่างกิจกรรม กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมโดยโครงตาข่ายมูเทอร์ แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แผนภูมิความสัมพันธ์ของพื้นที่ (หลังปรับปรุง)

เมื่อวางแผนผังตามกระบวนการ ที่กำหนดโดยโครงข่ายมูเทอร์ ก็จะได้ผลระดับของความสัมพันธ์ของแต่ละคู่กิจกรรมว่ามีความสัมพันธ์กันระดับใด ซึ่งสามารถแสดงคู่กิจกรรมที่สัมพันธ์และจำเป็นต้องอยู่ใกล้กัน ตามเหตุผลที่กำหนดไว้ ได้ดังรูป 4.1 แผนภาพความสัมพันธ์ของพื้นที่กิจกรรม (Activity Relationship Chart) สามารถนำมากำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการจัดวางสิ่งของอย่างไม่เป็นระเบียบ โดยการกำหนดพื้นที่การทำงาน พื้นที่สำหรับวางสิ่งของต่างๆ และเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ใกล้ชิดของพื้นที่กิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดการคลังสินค้า

ตารางที่ 2 แสดงผลระดับ ของความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรม (หลังการปรับปรุง)

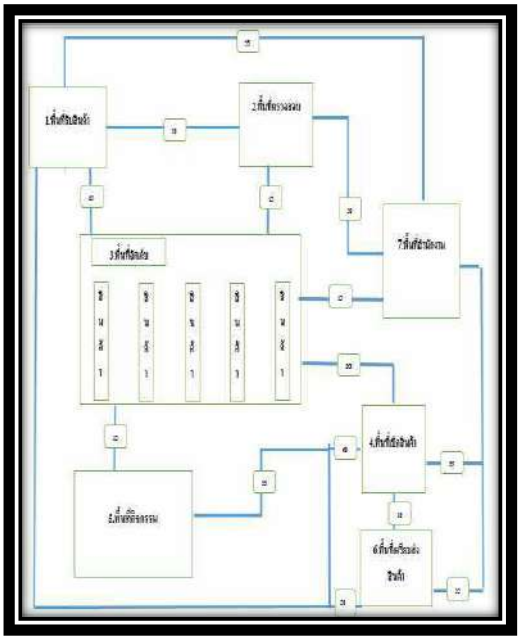
ตารางความสำคัญของคู่กิจกรรม				
A	E	I	O	U
1-2	1-3	3-7	1-7	1-4
2-3	3-4	4-5	2-7	1-5
4-6	6-7	4-7		1-6
		5-6		2-4
				2-5
				2-6
				3-5
				3-6
				5-7

หลังจากที่ตารางแสดงผลระดับความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรมโดยการกำหนดสัญลักษณ์ของเหตุผลที่สัมพันธ์กันแล้ว จะสร้างแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของคู่กิจกรรมจาก

ระดับมากไปหาน้อย ความสัมพันธ์ที่สำคัญมากที่สุดจะใช้ A เป็นสัญลักษณ์หรือใช้เส้นที่มีความยาว (3 เส้น) ความสัมพันธ์ที่สำคัญมากจะใช้ E เป็นสัญลักษณ์หรือใช้เส้นที่มีความยาว (2 เส้น) ส่วนความสัมพันธ์ที่สำคัญจะใช้ I เป็นสัญลักษณ์หรือใช้เส้นที่มีความยาว (1 เส้น) ส่วนความสัมพันธ์ที่สำคัญปานกลางจะใช้ O เป็นสัญลักษณ์ที่ไม่มีสัญลักษณ์ และสุดท้ายไม่มีความสัมพันธ์กันจะใช้ U เป็นสัญลักษณ์หรือใช้ (เส้นปะ) ซึ่งจะได้แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ (Relationship diagram)

จากแผนกาพความสัมพันธ์ทราบถึงกรรมที่ควรอยู่ใกล้ชิดกันและกิจกรรมที่ควรอยู่ห่างกัน จากแผนภาพสามารถกล่าวได้ว่ากิจกรรมที่ควรอยู่ใกล้กันคือ

1. กิจกรรมพื้นที่รับเข้ากับกิจกรรมพื้นที่พักสินค้าและกิจกรรมพื้นที่การจัดเก็บควรอยู่ใกล้กันมากที่สุดเหตุผลเพื่อการไหลของสินค้า
2. กิจกรรมที่ควรอยู่ใกล้กันในระดับน้อยที่สุดคือกิจกรรมพื้นที่รอตรวจสอบและกิจกรรมพื้นที่การจ่ายสินค้าเหตุผลไม่จำเป็นต้องอยู่ใกล้กันจากการปรับปรุงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ แต่ละพื้นที่กิจกรรมสามารถระยะทางและเวลาได้ดังรูปตัวอย่างแผนภูมิการไหลของสินค้าจากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละพื้นที่กิจกรรมในคลังสินค้าโดยใช้แผนภาพความสัมพันธ์และสามารถปรับปรุงแผนผังอาคารได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แผนผังคลังสินค้า (หลังปรับปรุง)

ในส่วนการทำงานของทฤษฎี SLP ได้มีการจัดการปัญหาในด้านเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บคลังสินค้าให้ได้มากยิ่งขึ้นได้ทำการปรับปรุงพื้นที่และสินค้าโดยการจำแนกหมวดหมู่สินค้าทาให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้นและเกิดการไหลเวียนของการทำงานในด้านการหยิบสินค้าหรือจัดเก็บสินค้าที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมทำให้คุณภาพชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยกำหนดตำแหน่งของคนเครื่องจักรวัตถุดิบและสิ่งสนับสนุนการผลิตอันเป็นปัจจัยสำคัญของระบบการผลิตให้เหมาะสมทำให้เกิดเวลาสูญเปล่าในการผลิตที่น้อยกว่าและใช้เวลาการผลิตให้สั้นที่สุดส่งผลให้เกิดประโยชน์ในด้านการผลิตที่ต่ำลงประหยัดค่าใช้จ่ายพื้นที่หลังปรับปรุง ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตสมุทรปราการ (หลังปรับปรุง)

ผลแสดงตารางการเปรียบเทียบระยะทางในการเคลื่อนย้ายระหว่างกิจกรรมก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระยะทางในการเคลื่อนย้ายระหว่างกิจกรรมก่อนและหลังปรับปรุง

		ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
พื้นที่ต้นทาง	พื้นที่ปลายทาง	ระยะทาง (เมตร)	ระยะทาง (เมตร)	ลดลง (เมตร)
พื้นที่รับสินค้า	พื้นที่ตรวจสอบ	35	20	15
พื้นที่ตรวจสอบ	พื้นที่คลังสินค้า	45	15	30
พื้นที่คลังสินค้า	พื้นที่เบิกสินค้า	45	20	25
พื้นที่เบิกสินค้า	พื้นที่กิจกรรม	20	15	5
พื้นที่กิจกรรม	พื้นที่เตรียมส่งสินค้า	20	20	0
	รวม	165	90	78

สรุปผลที่ได้รับหลังการมีการปรับปรุงพื้นที่และการจับคู่กิจกรรมออกแบบการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บสินค้าจะเห็นได้ว่าภาพรวมระยะทางจะลดลงจากการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังพื้นที่รับเข้าและเคลื่อนย้ายไปยังพื้นที่ตรวจสอบระยะทางการเคลื่อนย้ายหลังจากนั้นพื้นที่ตวรจสอบไปพื้นที่คลังสินค้าระยะทางหลังการปรับปรุงเพิ่มขึ้น 15 เมตรคิดเป็นร้อยละ 55 เพื่อระยะทางการเคลื่อนย้ายจากพื้นที่คลังสินค้าไปยังพื้นที่เบิกสินค้านั้นจะได้มีการเคลื่อนย้ายที่ใกล้ขึ้นใช้ระยะทางน้อยลงสามารถลดระยะทางลงได้ 25 เมตรคิดเป็นร้อยละ 65 สามารถเคลื่อนย้ายจากพื้นที่เบิกสินค้าไปยังพื้นที่กิจกรรมระยะทางลดลงถึง 5 เมตรคิดเป็นร้อยละ 80 ระยะทางในการเคลื่อนย้ายลดลงทั้งหมด 90 เมตรคิดเป็นการปรับปรุงลดลง 78 เมตรคิดเป็นร้อยละ 89

การลดความสูญเปล่า 5 ประการ ที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า

ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้ามีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนส่งผลให้เกิดการล่าช้าต่อการทำงานหรือมีการใช้รอบเวลาในการปฏิบัติงานที่นานเกินไปอาจทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นงานวิจัยนี้จึงได้นำหลักการจากแนวความคิดสิ้นเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบวนการจัดเก็บภายในคลังสินค้าโดยนำความสูญเปล่าประการนำข้อมูลของปัญหาที่เราได้ศึกษามาวิเคราะห์เพื่อหาความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้าทำให้ทราบว่ามีประเภทของความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในตารางที่ 4.

ซึ่งมารายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) LEAN I ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง (INVENTORY)

(2) LEAN W ความสูญเสียจากการรอคอยงาน (WAITING LOST)

(3) LEAN E ความสูญเสียจากการมีกระบวนการมากเกินไป (EXTRA PROCESSING)

(4) LEAN N ความสูญเสียเนื่องจากไม่มีการใช้ความคิดจากทีมงาน (NONE USE IDEA FROM TEAM LOST)

(5) LEAN M ความสูญเสียจากการเคลื่อน (MOTION LOST)

ผลการลดความสูญเปล่า 5 ประการ แสดงได้ดังนี้

ประเภทของความสูญเปล่า	ปัญหาภายในคลังสินค้า	วิธีแก้ไข
LEAN I ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง (INVENTORY)	มีการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมากเกินความจำเป็นต้นทุนจมทำให้วัสดุตกค้างมีของเสียในปริมาณมากโดยไม่มีกำหนดว่าจะได้ใช้งานเมื่อไหร่	มีการปรับปรุงโดยกำหนดปริมาณการจัดเก็บหรือพื้นที่การจัดเก็บที่ชัดเจน และจัดทำแผนการจัดซื้อที่สอดคล้องกับการผลิตรวมถึงการใช้ระบบ Firs in First out เพื่อลดปริมาณวัสดุตกค้างเป็นเวลานาน
Lean W ความสูญเสียจากการรอคอยงาน (Waiting lost)	เกิดการหยุดทำงานของเครื่องจักรหรือพนักงานส่งผลให้เกิดการทำงานที่ไม่เสร็จทันเวลา มีการเสียต้นทุนที่สูญเปล่าของแรกงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม	มีจัดสรรปริมาณแรงงานให้มีความสมดุลในกระบวนการทำงาน มีแรงงานเพียงพอที่จะทดแทนหากเกิดการหยุดการทำงานของแรงงานบางส่วน และรวมถึงการฝึกทักษะการทำงานให้กับพนักงานเพื่อรองรับการทำงานทดแทน
Lean E ความสูญเสียจากการมีกระบวนการมากเกินไป (Extra Processing)	ขั้นตอนไร้ค่าคือ งานที่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น หรือคุณภาพเกินกว่าความต้องการของลูกค้า	ลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าขึ้นภายในบริษัท ลดขั้นตอนต่างๆ ที่ไม่มีการปรับปรุงหรือขั้นตอน

		ที่ใช้ว่างมากเกินไป เช่น การประชุมที่ต้องมีการประชุมทุก
Lean N ความสูญเสียเนื่องจากไม่มีการใช้ความคิดจากทีมงาน (None use idea from team Lost)	ไม่สามารถใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถได้เต็มประสิทธิภาพ ความสูญเสียจากการไม่รับฟังความเห็นและข้อเสนอของคนในองค์กร มักเกิดจากการขาดความใส่ใจในการคัดเลือกคนงาน ใช้คนไม่ถูกกับงานและหน้าที่ หรือละเลยในเรื่องการฝึกอบรมพัฒนาแรงงาน รวมไปถึงการที่พนักงานเข้า	มีการจัดอบรมในแผนกต่างๆ ให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานมากขึ้น และมีการรับฟังปัญหาต่างๆ หรือคำแนะนำที่พนักงานต้องการเสนอแนะ โดยมีการจัดทำกล่องเสนอความคิดเห็นในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในบริษัท

		วัน อาจจะลดเหลือแค่ 2-3 ต่อสัปดาห์
	และออกถี่เกินไป	
Lean M ความสูญเสียจากการเคลื่อนไหวมากเกินไป (Motion lost)	พนักงานมีการเคลื่อนไหวมากเกินไปเนื่องจากอาจจะมีการวางวัสดุอยู่ห่างกันทำให้ต้องเดินไกล หรือเอื้อมหยับของที่อยู่ไกล รวมถึงการก้มตัวยกของหนักบนพื้น เป็นต้น อาจจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าหรือบาดเจ็บต่อร่างกาย	มีการปรับปรุงโดยการจัดวางสิ่งของต่างๆ ให้อยู่ไกลกัน รวมทั้งการจัดวางผังภายในโรงงานให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงาน

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่คอยช่วยเหลือทางการวิจัยจนสำเร็จล่วงลุไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

[1] เฉลิมศักดิ์ ถาวรวัตว์และคณะ. “การปรับปรุงผังโรงงาน” ห้างหุ้นส่วนจำกัดกรีนเคลี่,คณะวิศวกรรมศาสตร์ , 2560.

[2] โศภนา จิระชุติโรจน์.”การวิเคราะห์และการปรับปรุงผังโรงงานผลิตรถจักรยานสองล้อ”วิทยานิพนธ์วิศวกรรมบัณฑิต , วิศวกรรมอุตสาหการ ,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.

[3] ภัทรวิทย์ ศรีเมืองและคณะ.”การประยุกต์ใช้การออกแบบผังโรงงานอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงผังโรงงานเครื่องแกง” , สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรมอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ , คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ , 2561.

[4] พรเทพ แก้วเชื้อและคณะ.”การปรับปรุงผังโรงงานกรณีศึกษา บริษัท Z จำกัด” , ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร , 2560 .

รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

Proceedings of the 11th BENJAMITRA Network National and International Conference

DISRUPTED WORLD
IN TRANSITION TO THE NEW NORMAL

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ฉบับที่ 3 ด้านศึกษาศาสตร์ (1)

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

จัดโดย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ที่ปรึกษา

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง	อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

กองบรรณาธิการการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์ ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ แย้มชุติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก พรนิมิต	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
ดร.นิวัติ น้อยมณี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
ดร.นิทัศน์ บุญไพศาลสถิต	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
Professor Dr.Akihito Kamata	Southern Methodist University, USA.
Associate Professor Dr.Thai Tran Quang	Dong Thap University, Vietnam.
Assistant Professor Dr.Chaile Patarapichayatham	Southern Methodist University, USA.
Dr.Hongwei Li	Jiaotong University, China.
Dr.Youxin Lei	Chengdu University of Technology, China.
Dr.Watt Mong Kwan Jacky	Hong Kong Baptist University, China.

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านศึกษาศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลาภรณ์	สุวรรณสัมฤทธิ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง	อ่อนสัมพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ดร.รพีพัฒน์	โสอินทร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
10	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
11	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
12	ดร.ประทานพร	อุ่นออ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
13	ดร.ชนินทร์	ยาระณะ	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
14	ดร.จำเนียร	ไตรมาตร	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ดร.ปฐมพรณ์	อินทรางกูร ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
16	ดร.กมลภพ	แก้วศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ดร.อัศวิน	เสนีชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
18	ดร.ภูวเรศ	อับดุลสตา	สถาบันอาศรมศิลป์

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์	ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
3	รองศาสตราจารย์ สุนา	สุทธิเกียรติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ ดร.สำราญ	ผลดี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี	อินทร์จันทร์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
6	รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา	สราญรมย์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
7	รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม	สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	รองศาสตราจารย์ ศิริ	ภู่พงษ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
9	รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย	จารุจิตติพันธ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
10	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช	อภิบุณณโยภาส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
11	รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู	ศิริวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
12	รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ชัย	คงจันทร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
13	รองศาสตราจารย์ ดร.จารุวรรณ	ขำเพชร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บงกช	สุทัศน์ ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุชาดา	เมฆพัฒน์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์	ตันตาศนี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วารุณี	มิลินทปัญญา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	สุ่นสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพิมล	สัมพันธ์พงศ์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ	วิเศษ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภรณีน์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปวรรัตน	เลิศสุวรรณเสรี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา	วัชระรังษี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิฆัมพร	สุวรรณประทีป	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณย์พัฒน์	อิ่มประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตยาพร	เสมอใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต	รัชตพิบุลภพ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำราญ	จูช่วย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	อนันชัยธวัช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
31	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สืบพงษ์	พงษ์สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
32	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทร์จิตร	เธียรสิริ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
34	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล	นววงศ์เสถียร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
35	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณวัฒน์	พลอยเทศ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
36	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
37	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยา	วงษ์ชวลิตกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
38	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
39	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรีวิทย์	อัศวศิริศิลป์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
40	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
41	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
42	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรพราวลัย	ถิระวณัฐพงศ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
43	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
44	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ	อวเกียรติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
45	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์	ธรรมชาลัย	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
46	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต	ศิริวิศิษฐ์กุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
47	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระกูล	จิตวัฒนากร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
48	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร	วัฒนบุตร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
49	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก	พรนิมิตร	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
50	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์	นามบุญเรือง	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
51	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครเดช	มณีนาค	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
52	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา	ปราชญ์ปรีชา	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
53	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉราพรรณ	ตั้งจาตุรโสภณ	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
54	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรมิตร	กุลกาลยืนยง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
55	ดร.พงศ์ศิริ	คำขันแก้ว	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
56	ดร.จตุพร	วงศ์มหาดเล็ก	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
57	ดร.ธีระภัทร	ประสมสุข	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
58	ดร.สุดา	เนตรสว่าง	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
59	ดร.ฐิติพร	กรัยวิเชียร	มหาวิทยาลัยธนบุรี
60	ดร.พนัส	อุณหบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธนบุรี
61	ดร.นันธ์หทัย	อือนอก	มหาวิทยาลัยธนบุรี
62	ดร.ฉัตรธาร	ลิ้มอุปถัมภ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
63	ดร.พิสมัย	เหล่าไทย	มหาวิทยาลัยธนบุรี

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
64	ดร.เสาวภา	เมืองแก่น	มหาวิทยาลัยธนบุรี
65	ดร.ฉัตรชัย	เหล่าเขตการณ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
66	ดร.ปริตภา	รุ่งเรืองกุล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
67	ดร.เศรษฐพงศ์	วัฒนพลาชัยกูร	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
68	ดร.ธนวัฒน์	ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
69	ดร.พรรณเพ็ญ	สิทธิพัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
70	ดร.ประภัสสร	กิตติมโนรม	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
71	ดร.ศิริเพชร	สุนทรวิภาต	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
72	ดร.ยุทธนาท	บุณยะชัย	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
73	ดร.พรนิภา	จันทร์น้อย	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
74	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
75	พล.ต.ดร.อนุชาติ	บุนนาค	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
76	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
77	ดร.ณฐา	ธรเจริญกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
78	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
79	ดร.ปฏิมา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
80	ดร.นัทธีรา	พุมมาพันธุ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
81	ดร.ภัทรดา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
82	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
83	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
84	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
85	ดร.วิยะดา	วรานนท์วนิช	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
86	ดร.จริมจิต	เกิดบ้านชัน	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
87	ดร.พัทธ์ธีรา	จิรอุดมสาโรจน์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
88	ดร.อนงค์วรรณ	อุประดิษฐ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
89	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
90	ดร.ธนกร	ลิ้มศรัณย์	มหาวิทยาลัยสยาม
91	ดร.พิเชษฐ์	มุสิกะโปดก	มหาวิทยาลัยสยาม
92	ดร.ธีติมา	ปิยะศิริศิลป์	มหาวิทยาลัยสยาม
93	ดร.เฉลิมพร	เย็นเยือก	มหาวิทยาลัยรังสิต
94	ดร.ธนกฤต	วงศ์มหาเศรษฐ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
95	พ.อ.ดร.เสนีย์	พรหมวิวัฒน์	กรมพระธรรมนูญ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	รองศาสตราจารย์ ดร.กนก	เจนจิระพงศ์เวช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ พรศักดิ์	อรรถวานิช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
3	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ	ฑีฆทรัพย์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ สุรชัย	ธรรมทวีธิกุล	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุโกศล	วโนทยาพิทักษ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา	ปาปัดถา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณรงค์	จตุรัส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมจินต์	อักษรธรรม	มหาวิทยาลัยธนบุรี
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิต	แต่งศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยอดนภา	เกษเมือง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี	ศักดิ์ดุลยธรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยนุช	สกุลนุ้ย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์กร	จันทราช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรเดช	บุญลือ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
18	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
19	ดร.โสภิดา	ท้วมมี	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
20	ดร.วรฤทัย	ชูเทียร	มหาวิทยาลัยศิลปากร
21	ดร.ปรัช	บุญแซม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
22	ดร.ปริญ	วีรพงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
23	ดร.วฤต	ศิลป์ศรีกุล	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
24	ดร.มยุขพันธุ์	ไชยมั่นคง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
25	ดร.รสสุคนธ์	ทับพร	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
26	ดร.สุพัฒนวรี	ทิพย์เจริญ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
27	ดร.กุสุมาลย์	น้อยผา	มหาวิทยาลัยทักษิณ
28	ดร.พรวิชัย	เต็มบุตร	มหาวิทยาลัยทักษิณ
29	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
30	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
31	ดร.ทรงพล	นคเรศเรืองศักดิ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
32	ดร.ธีระพล	ลิ้มศรัทธา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
33	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

คำกล่าวรายงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
ประธานคณะอนุกรรมการจัดการประชุมฯ

วันพฤหัสบดี ที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก และ ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวาณิชย์

ในนามของคณะกรรมการจัดงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ขอขอบพระคุณท่านที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีการเปิดงานประชุมและนำเสนอผลงานวิจัย ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ซึ่งในปีนี้วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก เป็นเจ้าภาพในการจัดการประชุม

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ หมายถึง การเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากเดิม อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนทำให้วิถีหรือแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่สังคมคุ้นเคยปกติและคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย เกิดการปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ชีวิตปลอดภัย ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งใหม่ เทคโนโลยีใหม่ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ พฤติกรรม ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การทำธุรกิจ ฯลฯ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็จะเกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

สถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนสำคัญของสังคม ที่ต้องปรับแบบแผนและแนวปฏิบัติเพื่อให้การศึกษา มีการพัฒนาสามารถเปลี่ยนผ่าน ได้อย่างเหมาะสมเพื่อสู่วิถีปกติใหม่พร้อมกับทุก ๆ ส่วนของสังคม การศึกษาวิจัยเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นต่อวงวิชาการอย่างยิ่ง

ดังนั้น การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ได้มีเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ครอบคลุมสาขาศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการและงานวิจัย รวมถึงเป็นการสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย อันจะนำไปสู่การเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่นี้

การประชุมครั้งนี้ ประกอบด้วยนักวิชาการ นักวิจัยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งจากมหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ และบุคคลทั่วไป โดยมีบทความวิจัยที่เข้าร่วมการนำเสนอทั้งสิ้น จำนวน 430 บทความ แบ่งเป็น บทความวิจัยระดับชาติจำนวน 375 บทความ และบทความวิจัยระดับนานาชาติ จำนวน 55 บทความ

อนึ่ง การจัดการประชุมครั้งนี้ เป็นไปได้ด้วยดี เนื่องมาจากการร่วมมือและได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกเครือข่ายเบญจมิตรวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง และวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ในโอกาสนี้ ขอเรียนเชิญท่านประธานในพิธี กรุณากล่าวเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 เพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้ร่วมงานและคณะกรรมการจัดการประชุมต่อไป

คำกล่าวเปิดงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านวิทยากร คณาจารย์ แขกผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน

กระผม ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งรับหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา ในวันนี้

จากการรายงานของรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา ท่านทั้งหลายคงมีความเข้าใจตรงกันว่าสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นเดียวกันกับประเด็นการประชุมในวันนี้ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ที่ทุกท่านจะได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และการขยายความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ในการปาฐกถาพิเศษจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน” ที่จะทำให้ทุกท่านเกิดการพัฒนาวิทยาการให้เจริญก้าวหน้า มีความทันสมัยและสามารถบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

กระผมขอขอบคุณ ท่านวิทยากร คณะกรรมการจัดงาน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนทำให้การจัดประชุมในวันนี้ลุล่วงไปด้วยดี และขอเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 ณ บัดนี้ ขอบคุณครับ

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564

ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

08.00-08.50 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมเข้าร่วมพิธีเปิด และชมวิดีทัศน์แนะนำวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

08.50-09.00 น. **กล่าวรายงาน** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11
โดย ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.00-09.15 น. **พิธีเปิด** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 และพิธีมอบรางวัลบทความวิจัยดีเด่น
โดย ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง
อธิการบดี วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.15-10.45 น. **ปาฐกถาพิเศษ** เรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน”
โดย ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์
ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ)

10.45-12.00 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 1)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

12.00- 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00-16.30 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 2)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ระดับนานาชาติ (International)

สารบัญ

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การพัฒนาความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักศึกษาในรายวิชา 012203 การพูดในที่ชุมชน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ที่ผ่านการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งผลลัพธ์โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน	ชลธิชา รุ่งสาตรา	1
การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ โรงเรียนสวนแพรกษาจงสิน จังหวัดสมุทรปราการ	ประทานพร อุ่นออ ธัญสุดา งามธนวิทย์	14
การพัฒนาฟันโฟนิกส์แอพพลิเคชั่นเพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	กัญญาณัฐ นบนุ่น ปารุษยา เกียรติคีรี จิรศักดิ์ แซ่โค้ว	26
การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์เรื่องโจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้รูปแบบ PGBE	กัญจน์รัชต์ สุขกุล ขนิษฐา ชมภูวิเศษ วิวรรณ กาญจนวจี	37
การพัฒนาสื่อการสอนพยัญชนะภาษาอังกฤษด้วยเทคโนโลยีเสมือน	สุคนธ์ทิพย์ ทินาภรณ์ รัชพล กรี่ทองวรโชติ สุภาวีร์ อายุสุริยา กัญจน์ณิชา โภคอุดม	48
แนวทางการเสริมสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพโรงเรียนบ้านใหม่หนองบัวอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่	จักรพงศ์ สุวรรณศิลป์ พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	61
การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียนเวียงแหงวิทยาคมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34	วรากรณ์ อรวิบูลย์ศิริ พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	71
การพัฒนาครูในด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการอ่านสำหรับนักเรียนโรงเรียนศูนย์อพยพแปลง 8 อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่	สุจิตรา ก้อนเขื่อน พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	82

สารบัญ (ต่อ)

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การส่งเสริมอาชีพการทำปุ๋ยอินทรีย์ของนักเรียนโรงเรียนบ้านแม่ลอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	อาภาพัชร์ กบกันทา พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	93
การใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของครูกลุ่มงานวิชาการ โรงเรียนบ้านหัวนาอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่	ปิยาภรณ์ คุณมั่ง พนมพร จันทรปัญญา	103
การบูรณาการการจัดการเรียนการสอนวิชาการออกแบบตัวละครกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม	ปณัญภพ เชื่อมสุข เสาวภา เมืองแก่น พรวจนะ ทิมกาญจนะ อุทิศ ม่านโคกสูง	116
การส่งเสริมครูสู่การเป็นวิทยากรอบรมมัคคุเทศก์น้อย โรงเรียนบ้านแม่ตะละอำเภอกัลยาณิวัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6	อาทิตย์ ชัยมงคล ฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน สัชฌุเศรษฐ์ เรืองเดชสุวรรณ	128
การพัฒนารูปแบบกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของกลุ่มเครือขายจตุรมิตร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	วิจิตรา วรรณรินทร์ พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์ พัชรีวรรณ กิจมี	141
การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะ	กวีกานต์ กลั่นมา	152
การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการส่งเสริมการใช้ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน (LEB2) สำหรับสมาชิกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ว่าที่ร้อยตรี ขจรศักดิ์ กั้นใช้ กนิษฐา บางภู่ภมร อลิสา ทรงศรีวิทยา	160
การเรียนการสอนแบบชีวิตวิถีใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 : กรณีศึกษา รายวิชาการจัดวางหน้ากระดาษ	วาริ โชคล้ำเลิศ อรุณี เลิศกรกิจจา	175
แนวปฏิบัติที่ดีของการบริหารวิชาการเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ผลทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน O-NET ของโรงเรียนอรุโณทัยวิทยาคม อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	กฤตานน กันทะมาลา พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	189

การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะ

Study and Develop the Pronunciation of the Regular Verb that Ends in -ed by Using Pronunciation Skill

กวีกานต์ กลั่นมา

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, fishkid2008@windowslive.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านออกเสียงคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะจบการศึกษา (ENG400) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบเจาะจงซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ภาคพิเศษ (วันอาทิตย์) รวมจำนวนทั้งหมด 111 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงคำกริยาท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ก่อนและหลังใช้แบบฝึกทักษะ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า t-test ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังการสอนโดยการใช้แบบประเมินทักษะการอ่านออกสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่เติม -ed สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนใช้แบบฝึกทักษะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำหลัก: ทักษะการออกเสียง, แบบประเมินทักษะการอ่าน

Abstract

The purpose of this research was to study the development of pronunciation skill on the final sound of regular past verb (-ed) by using pronunciation exercise. The sample group was 111 students who are going to graduate (ENG400) in semester 1/2020 was elected from purposive sampling. The instrument used in this study were pronunciation skill evaluation form and pronunciation skill exercise. The data were statistically analysed by percentage, mean, standard deviation and t-test. The results showed that the post-test on -ed pronunciation by using pronunciation practice were significantly higher than the pre-test at the .05 level of significance.

Keywords: Pronunciation skill, Pronunciation Skill Exercise

1. ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันภาษาต่างประเทศนั้นจัดว่าเป็นภาษาที่มีความสำคัญมาก การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการสื่อสารระหว่างมนุษย์ และเป็นวิชาที่ต้องเพิ่มพูนจากประสบการณ์ที่มีความหลากหลาย พร้อมการพัฒนาทั้งด้าน สติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตใจ

สำหรับการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบความสำคัญของทักษะภาษาทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน จะพบว่า การอ่านเป็นทักษะที่สำคัญกว่าทักษะอื่นๆ เพราะทักษะการอ่านเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษา การเจรจาต่อรองและเพื่อการแข่งขันทางการประกอบวิชาชีพ ทักษะการอ่านจึงเป็นทักษะในการศึกษาทุกระดับ เนื่องจากการเรียนวิชาต่าง ๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน ต้องใช้การอ่านเป็นสื่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะในการเรียนภาษาเพราะผู้เรียนมีโอกาสใช้ทักษะฟัง พูด และเขียนน้อยกว่าทักษะการอ่าน ดังนั้นการอ่านจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนได้เป็นเครื่องมือนำไปสู่การแสวงหาความรู้ทั้งปวง (ถนอมเพ็ญ ชูบัว. 2554) และเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า ปัญหาที่สำคัญของคนไทยในการเรียนภาษาอังกฤษคือ คำใดที่ไม่เคยอ่านจะอ่านไม่ได้ หรืออ่านได้แต่ไม่แน่ใจในความถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอ่านออกเสียงชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อคน ชื่อสิ่งของ หรือชื่อสถานที่

วิชาภาษาอังกฤษผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) เป็นวิชาที่มุ่งเน้นพัฒนาทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียนและแปลความภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ในชีวิตประจำวันต่าง ๆ ดังที่ดักกลาส บราวน์ (H. Douglas Brown.1989 อ้างถึงใน ลดามาลย์ วงศ์พรหม. 2547) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง กระบวนการรับและการส่งที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลอย่างน้อยตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน การพูดจะไม่มีความหมาย และไม่เกิดการติดต่อสื่อสาร หากผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวที่พูดหรือจุดประสงค์ของการพูดนั้น ฉะนั้น การสื่อสารจะต้องมีความหมายทั้งต่อผู้ฟังและผู้พูดด้วย สรุปว่าการสื่อสารคือกระบวนการรับและการส่งสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน ซึ่งสารนั้นประกอบด้วยสัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป และการสื่อสารนั้นจะต้องมีความหมายต่อทั้งผู้พูดและผู้ฟังด้วย ซึ่งวิชาดังกล่าวเป็นวิชาที่อยู่ในกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป และเป็นวิชาพื้นฐานภาษาอังกฤษที่นักศึกษาทุกสาขาวิชาต้องเรียนทุกคน หนึ่งในปัญหาที่พบในการเรียนและการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษานั้น คือ ความสับสนของนักศึกษาในการอ่านออกเสียงคำศัพท์หรือประโยคภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะคำกริยาภาษาอังกฤษในประโยคบอกเล่าของรูปอดีต (Past Form of Regular Verb) ซึ่งเป็นคำกริยาที่ลงท้ายด้วย -d หรือ -ed จากประสบการณ์ในการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พบว่านักศึกษาร้อยละ 80 มีปัญหาเรื่องการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษ Regular past verb ทั้งนี้เนื่องมาจากบทเรียนที่หลากหลาย และนักศึกษาบางส่วนไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการออกเสียงภาษาอังกฤษ ส่งผลให้การอ่านของนักศึกษาไม่ชัดเจนและผิดความหมาย

การสร้างแบบประเมินทักษะภาษาอังกฤษด้วยแบบทดสอบการออกเสียง Past Simple Tense จะเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษ เป็นสื่อการสอนที่นักศึกษาสามารถเขียนและอ่านได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อวิชาภาษาอังกฤษอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบฝึกทักษะวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างง่ายขึ้นเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่นักศึกษา ไม่สามารถอ่านออกเสียงกริยาเติม ed ได้อย่างถูกต้องและทำให้การอ่านภาษาอังกฤษของนักศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลการพัฒนาทักษะการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400)

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักศึกษามีผลการพัฒนาทักษะการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) สูงมากกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะ

2. ได้แบบฝึกทักษะประเมินการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ในวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400)

4. กรอบแนวคิด

4.1 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ แบบประเมินทักษะการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed วิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ผลสัมฤทธิ์การออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed วิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) ตัวอื่น

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้แบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed นักศึกษา สามารถอ่านออกเสียงได้ถูกต้องมากกว่าก่อนฝึกด้วยแบบประเมินทักษะ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็น ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ภาคพิเศษ (วันอาทิตย์) ในสาขาวิชาการบัญชีและการท่องเที่ยว โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมดในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ รวมจำนวนทั้งหมด 111 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินทักษะโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีกฎการเรียนรู้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. กฎการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ เกี่ยวกับการฝึกหัด ว่าสิ่งใดก็ตามที่มีการฝึกหัด หรือกระทำบ่อย ๆ ย่อมทำให้ฝึกคล่องแคล่ว สามารถทำได้ดี การฝึกฝนหรือการกระทำซ้ำ ๆ จะช่วยให้เด็กเกิดทักษะเพิ่มขึ้น

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล การพิจารณาถึงความเหมาะสม ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปของนวัตกรรม

3. การจูงใจผู้เรียน โดยจัดแบบฝึกทักษะจากง่ายไปหายาก เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน

4. การออกเสียง -ed ในภาษาอังกฤษ

Past tense หมายถึง อดีตกาล แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่ กริยาปกติ (Regular verb) และ กริยาอปกติ (Irregular verb) กริยาปกติ (Regular verb) ที่เรียกว่า กริยาปกติ เพราะกริยานั้นคงรูปตลอด เพียงแค่เติม -ed ต่อท้ายเท่านั้น แต่ถ้าคำกริยานั้นมี -e อยู่แล้ว ให้เติม -d ต่อท้ายได้เลย หลักการออกเสียง -ed แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

4.1 อ่านออกเสียง /t/ ถ้า -ed ตามหลัง เสียงไม่ก้อง (voiced) ได้แก่ /p/, /k/, /f/, /s/ เช่น stopped อ่านออกเสียงว่า /st**ɒ**pt/, laughed อ่านออกเสียงว่า /l**ɑ**:ft/, asked อ่านออกเสียงว่า /**ɑ**:skt/

4.2 อ่านออกเสียง /d/ ถ้า -ed ตามหลังเสียงก้อง (voiceless) /b/, /g/, /v/, /m/. /n/, /r/, /l/ เช่น called อ่านออกเสียงว่า /k**ɔ**:ld/, planed อ่านออกเสียงว่า /pland/

4.3 อ่านออกเสียง /**ɪ**d/ อิด ถ้า -ed ตามหลังเสียง /t/ และ /d/ เช่น presented อ่านออกเสียงว่า /ˈpr**ɜ**z(**ə**)nt**ɪ**d/, recorded อ่านออกเสียงว่า /r**ɜ**k**ɔ**:d**ɪ**d/

5. เลือกคำศัพท์ในเอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ENG201) ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

6. เลือกคำศัพท์ที่ลงท้ายด้วยด้วยพยัญชนะ /t/ หรือ /d/, /p/, /k/, /s/, /ss/, /sh/, /ch/, /gh/, /x/, /th/ และคำที่ลงท้ายด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบฝึกประเมินการอ่านออกเสียงก่อนและหลังการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้าย -ed เป็นแบบฝึกที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองใช้ทฤษฎีกฎการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ เพื่อศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ซึ่งในแบบทดสอบจะประกอบไปด้วยคำที่ลงท้ายด้วยเสียง /**I**d/, /t/, /d/

2. แบบฝึกประเมินการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed เป็นแบบฝึกทักษะการอ่านเสียงท้าย สามารถอ่านได้ 3 เสียง ได้แก่ แบบที่ 1 กริยาที่ลงท้ายด้วย /d/ เมื่อเติม -ed จะออกเสียงเป็น /**I**d/ แบบที่ 2 คำกริยาที่ลงท้ายด้วยเสียง /f/, /p/, /k/, /s/, /ss/, /sh/, /ch/, /gh/, /x/, /th/, เมื่อเติม -ed จะออกเสียงเป็น /t/ แบบที่ 3 คำกริยาที่ลงท้ายด้วยตัวอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้เมื่อเติม -ed จะออกเสียงเป็น /d/

3. วิเคราะห์และเลือกคำที่จะนำมาใช้สร้างแบบฝึกการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed

4. สร้างแบบการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข ซึ่งพบว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 0.6 มากกว่า 0.5 ตามเกณฑ์ที่กำหนด (ศิริชัย กาญจนวาสี 2554)

5. นำแบบฝึกการอ่านไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ภาคพิเศษ (วันอาทิตย์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยให้นักศึกษาทดสอบการอ่านคำกริยาทีละคำ ในขณะทดสอบพบปัญหาว่านักศึกษาอ่านคำนั้นได้ไม่ถูกต้อง และอ่านไม่ได้เป็นบางคำ อีกทั้งบางคนใช้เวลามากเกินไป จึงให้นักศึกษาข้ามคำกริยานั้นไป เพราะอาจจะเป็นคำที่ออกเสียงยาก

6. นำปัญหาที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทดลองกับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างเมื่อผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) โดยให้นักศึกษาอ่านออกเสียงคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed จำนวน 20 คำ เพื่อดูระดับความสามารถของผู้เรียน เกณฑ์การให้คะแนน คะแนนเต็ม 20 คะแนน ถ้านักศึกษาออกเสียงท้ายคำได้ถูกต้องจะได้ 1 คะแนน หากออกเสียงผิดจะไม่ได้คะแนน

2. กำหนดการฝึกอ่านออกเสียงในคาบเรียนวิชาภาษาอังกฤษผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) โดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านออกเสียงคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed และแบ่งเวลาฝึกอ่านออกเสียงสัปดาห์ละ 15 นาที จำนวน 5 สัปดาห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะการออกเสียง

3. ทดสอบหลังเรียน (Post-test) โดยให้นักศึกษาอ่านออกเสียงคำกริยาที่เติม -ed จำนวน 15 คำ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกหัด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

หาค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t-test (One Group Pretest-Posttest) ใช้เพื่อเปรียบเทียบคะแนนของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการใช้แบบฝึกทักษะการอ่านท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 คะแนนก่อนและหลังการฝึกด้วยแบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed (111 คน)

เสียงท้าย	คะแนนก่อนการอ่านด้วยแบบประเมินทักษะการอ่านท้ายคำที่ลงท้ายด้วย -ed	ร้อยละ	คะแนนหลังการอ่านด้วยแบบประเมินทักษะการอ่านท้ายคำที่ลงท้ายด้วย -ed	ร้อยละ
/t/	49	44.1	99	89.1
/**I**d/	41	27.9	80	72.0
/d/	21	18.9	55	49.5
รวม	111	30.3	234	70.2

จากตารางที่ 1 พบว่า ก่อนการฝึกอ่านด้วยแบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed นักศึกษาออกเสียงท้ายคำได้ดีตามลำดับดังนี้ 1. /t/ เสียงได้ 44.1% 2. เสียง /**I**d/ ได้ 27.9 % 3. เสียง /d/ ได้ 18.9 % และเมื่อได้รับการฝึกอ่านด้วยแบบประเมินทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed นักศึกษาออกเสียงท้ายได้ดีขึ้นทุกเสียง โดยมีลำดับดังนี้ 1. เสียง /t/ ได้ 89.1 % 2. เสียง /**I**d/ ได้ 72.0 % 3. เสียง /d/ ได้ 49.5 %

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนก่อนและหลังการฝึกอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย –ed

	Paired Differences					t	df	Sig.
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1	-13.4333	11.40081	1.47184	-16.3785	-10.4882	-9.127	59	.000

จากตาราง 2 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยจากการสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

8. สรุปผล

ผลการพัฒนาทักษะการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะการอ่านท้ายคำที่ลงท้ายด้วย -ed ในวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) สูงมากกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะ โดยแยกตามอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ทั้ง 3 เสียง ดังนี้ 1. เสียง /t/ เพิ่มขึ้น 50 คะแนน (45.0%) 2. เสียง /**I**d/ เพิ่มขึ้น 39 คะแนน (35.1%) 3. เสียง /d/ เพิ่มขึ้น 34 คะแนน (30.6%) แสดงว่า แบบประเมินทักษะการอ่านท้ายคำที่ลงท้ายด้วย -ed มีประสิทธิภาพ และนักศึกษาก็มีระดับคะแนนหลังการสอนเพิ่มขึ้นด้วยทุกคน แสดงว่านักศึกษามีความรู้ความเข้าใจอ่านข้อความที่มีประโยค Past Simple Tense เพิ่มขึ้นทุกคน

9. อภิปรายผล

นักศึกษามีผลการพัฒนาทักษะการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed โดยใช้ชุดแบบประเมินทักษะวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) สูงมากกว่าก่อนการใช้แบบฝึกทักษะ และได้แบบฝึกทักประเมินการออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ในวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ENG400) อีกด้วย ปัญหาในการออกเสียงท้ายคำคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษามีปัญหาในการออกเสียงท้าย /d/ มากที่สุด รองลงมาคือเสียง /t/ และเสียง /**I**d/ ตามลำดับ ทั้งนี้การที่นักศึกษาออกเสียง /d/ ได้น้อยที่สุดนั้น เป็นเพราะ /d/ ถ้าตามหลังเสียงก้อง (voiceless) เช่น /b/, /g/, /v/, /m/, /n/, /r/, /l/ เวลาออกเสียงจะสั่นซึ่งภาษาไทยไม่มีเสียงก้อง ดังนั้น จึงทำให้นักศึกษาไม่คุ้นเคยและลำบากในการออกเสียง ลำดับต่อมาคือเสียง /t/ ถ้าตามหลัง /p/, /k/, /f/, /s/ เสียงจะไม่ก้อง จากการวิเคราะห์คะแนนพบว่านักศึกษาออกเสียงถูกต้องบางส่วน เป็นเพราะการออกเสียงในการเรียนภาษาอังกฤษถูกเน้นย้ำว่าจะต้องออกเสียงท้าย (Final Sound) ให้ถูกต้องและชัดเจน ลำดับต่อมา นักศึกษาสามารถอ่านออกเสียงท้าย /**I**d/ ได้มากที่สุด จากการศึกษาและวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการผลการทดสอบก่อนการใช้แบบฝึกการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed นั้นแสดงให้เห็นว่า คะแนนของนักศึกษาส่วนมากมีคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50 สาเหตุเนื่องมาจากนักศึกษายังไม่มีความเข้าใจหลักในการอ่านออกเสียงคำกริยาที่ลงท้ายด้วย -ed เท่าที่ควร รวมถึงนักศึกษาไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้คำกริยาช่องที่ 2 และกริยาช่องที่ 3

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาพรรษ์ เรืองกุล (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการออกเสียงภาษาอังกฤษของคำลงท้าย ed ของนักศึกษาไทย ระดับปริญญาตรี ที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถและศึกษาอุปสรรคของนักศึกษาในการออกเสียงภาษาอังกฤษของคำที่ลงท้ายด้วย -ed การวิจัยกึ่งทดลองถูกนำมาใช้กับกลุ่มนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 33 คน ปีการศึกษา 2561 ผลการวิจัยพบว่าการออกเสียงภาษาอังกฤษของคำที่ลงท้ายด้วย -ed ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษามีปัญหาในการออกเสียง /t / มากที่สุด นักศึกษาสามารถออกเสียงนี้ได้เพียง 49.38% รองลงมาคือเสียง /d/ นักศึกษาสามารถออกเสียงกลุ่มคำนี้ได้ 63.63% และออกเสีย /ld/ เป็นเสียงที่ง่ายที่สุดในการออกเสียง นักศึกษาสามารถออกเสียงนี้ได้ 70.90% จากผลการวิจัยแสดงให้

เห็นว่า อุปสรรคในการออกเสียงภาษาอังกฤษของคำที่ลงท้ายด้วย -ed เกิดจากบทบาทของการถ่ายโอนเชิงลบ การขาดความรู้ในการออกเสียงท้ายคำในภาษาอังกฤษที่เติม -ed การสรุปกฎเกณฑ์ที่เกินความพอดี และการเข้าถึงภาษาปลายทางที่ไม่เพียงพอ ดังจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนและหลังการใช้แบบฝึกการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 ที่ลงท้ายด้วย -ed นักศึกษาได้คะแนนสูงขึ้นโดยคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 41.7

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักศึกษาได้เรียนโดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านออกเสียงท้ายคำกริยาช่องที่ 2 สามารถเข้าใจกฎการเปลี่ยน Past Simple Tense ในกริยาที่เป็น Regular Verb (Verb เติม ed) และอ่านได้อย่างถูกต้องมากขึ้น แต่ก็ยังนักศึกษาบางคนยังไม่เข้าใจกฎการเปลี่ยนกริยาช่องที่ 2 หรือเมื่อเป็น Past Simple Tense ที่ต้องเติม ed หรือ d หรือเปลี่ยนรูปไม่เป็นตามกฎการเติม ed หรือ d คำกริยาช่องที่ 1 ไปบ้าง จึงต้องมีการทบทวนเนื้อหาบทเรียน ฝึกให้นักศึกษาใช้บ่อย ๆ หรือให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดมาก ๆ

2. ข้อเสนอแนะที่จะทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงแบบฝึกทักษะให้เหมาะสมกับเนื้อหาแต่ละเรื่องที่จะนำไปใช้ในการสอน

2.2 ควรทำวิจัยเรื่องนี้กับกลุ่มตัวอย่างในระดับปีการศึกษาอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าเมื่อระดับชั้นที่เปลี่ยนแปลงไป ว่าจะยังคงได้ผลที่แตกต่างกันออกไปหรือไม่

2.3 ควรทำวิจัยเสียงอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น Syllable Stress, Voiced and Voiceless Consonants, Silent Letters, Silent final E เป็นต้น ในผู้เรียนระดับต้น (Beginning Level English Learners)

เอกสารอ้างอิง

[1] ถนอมเพ็ญ ชูบัว. “My First Brain การพัฒนาการอ่านออกเสียงการอ่านเพื่อความเข้าใจด้วยวิธีการสอน”, โอเดียนสโตร์, กรุงเทพฯ, 2554.

[2] ศิริชัย กาญจนวาสี, “ทฤษฎีการประเมิน”, (พิมพ์ครั้งที่ 7), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, 2544.

[3] อาภาพรรษ์ เรืองกุล, “ปัญหาการออกเสียงภาษาอังกฤษของคำที่ลงท้ายด้วย ed ของนักศึกษาไทยระดับปริญญาตรี”, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี,* ปีที่ 9, ฉบับที่ 1, หน้า 39-55, 2563.

[4] Brown, D. H., “Prince of Language Learning and Teaching”, (3rd ed.), Pretice Hall International (London), Cambridge, 1989.

รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

Proceedings of the 11th BENJAMITRA Network National and International Conference

DISRUPTED WORLD
IN TRANSITION TO THE NEW NORMAL

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ฉบับที่ 7 ด้านสังคมศาสตร์ (3)

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

จัดโดย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ที่ปรึกษา

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง	อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

กองบรรณาธิการการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์ ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ แย้มชุติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก พรนิมิต	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
ดร.นิวัติ น้อยมณี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
ดร.นิทัศน์ บุญไพศาลสถิต	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
Professor Dr.Akihito Kamata	Southern Methodist University, USA.
Associate Professor Dr.Thai Tran Quang	Dong Thap University, Vietnam.
Assistant Professor Dr.Chaile Patarapichayatham	Southern Methodist University, USA.
Dr.Hongwei Li	Jiaotong University, China.
Dr.Youxin Lei	Chengdu University of Technology, China.
Dr.Watt Mong Kwan Jacky	Hong Kong Baptist University, China.

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านศึกษาศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลาภรณ์	สุวรรณสัมฤทธิ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง	อ่อนสัมพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ดร.รพีพัฒน์	โสอินทร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
10	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
11	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
12	ดร.ประทานพร	อุ่นออ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
13	ดร.ชนินทร์	ยาระณะ	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
14	ดร.จำเนียร	ไตรมาตร	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ดร.ปฐมพรณ์	อินทรางกูร ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
16	ดร.กมลภพ	แก้วศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ดร.อัศวิน	เสนีชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
18	ดร.ภูวเรศ	อับดุลสตา	สถาบันอาศรมศิลป์

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์	ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
3	รองศาสตราจารย์ สุนา	สุทธิเกียรติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ ดร.สำราญ	ผลดี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี	อินทร์จันทร์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
6	รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา	สราญรมย์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
7	รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม	สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	รองศาสตราจารย์ ศิริ	ภู่พงษ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
9	รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย	จารุจิตติพันธ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
10	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช	อภิบุณณโยภาส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
11	รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู	ศิริวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
12	รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ชัย	คงจันทร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
13	รองศาสตราจารย์ ดร.จารุวรรณ	ขำเพชร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บงกช	สุทัศน์ ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุชาดา	เมฆพัฒน์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์	ตันตาศนี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วารุณี	มิลินทปัญญา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	สุ่นสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพิมล	สัมพันธ์พงศ์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ	วิเศษ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภรณีน์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปวรรัตน	เลิศสุวรรณเสรี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา	วัชระรังษี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิฆัมพร	สุวรรณประทีป	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณย์พัฒน์	อิ่มประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตยาพร	เสมอใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต	รัชตพิบุลภพ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำราญ	จูช่วย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	อนันชัยธวัช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
31	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สืบพงษ์	พงษ์สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
32	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทร์จิตร	เธียรสิริ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
34	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล	นววงศ์เสถียร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
35	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณวัฒน์	พลอยเทศ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
36	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
37	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยา	วงษ์ชวลิตกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
38	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
39	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรีวิทย์	อัศวศิริศิลป์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
40	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
41	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
42	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรพราวลัย	ถิระวณัฐพงศ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
43	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
44	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ	อวเกียรติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
45	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์	ธรรมชาลัย	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
46	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต	ศิริวิศิษฐ์กุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
47	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระกูล	จิตวัฒนากร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
48	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร	วัฒนบุตร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
49	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก	พรนิมิตร	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
50	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์	นามบุญเรือง	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
51	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครเดช	มณีนาค	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
52	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา	ปราชญ์ปรีชา	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
53	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉราพรรณ	ตั้งจาตุรโสภณ	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
54	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรมิตร	กุลกาลยืนยง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
55	ดร.พงศ์ศิริ	คำขันแก้ว	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
56	ดร.จตุพร	วงศ์มหาดเล็ก	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
57	ดร.ธีระภัทร	ประสมสุข	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
58	ดร.สุดา	เนตรสว่าง	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
59	ดร.ฐิติพร	กรัยวิเชียร	มหาวิทยาลัยธนบุรี
60	ดร.พนัส	อุณหบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธนบุรี
61	ดร.นันธ์หทัย	อือนอก	มหาวิทยาลัยธนบุรี
62	ดร.ฉัตรธาร	ลิ้มอุปถัมภ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
63	ดร.พิสมัย	เหล่าไทย	มหาวิทยาลัยธนบุรี

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
64	ดร.เสาวภา	เมืองแก่น	มหาวิทยาลัยธนบุรี
65	ดร.ฉัตรชัย	เหล่าเขตการณ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
66	ดร.ปริตภา	รุ่งเรืองกุล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
67	ดร.เศรษฐพงศ์	วัฒนพลาชัยกูร	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
68	ดร.ธนวัฒน์	ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
69	ดร.พรรณเพ็ญ	สิทธิพัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
70	ดร.ประภัสสร	กิตติมโนรม	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
71	ดร.ศิริเพชร	สุนทรวิภาต	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
72	ดร.ยุทธนาท	บุณยะชัย	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
73	ดร.พรนิภา	จันทร์น้อย	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
74	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
75	พล.ต.ดร.อนุชาติ	บุนนาค	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
76	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
77	ดร.ณฐา	ธรเจริญกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
78	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
79	ดร.ปฏิมา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
80	ดร.นัทธีรา	พุมมาพันธุ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
81	ดร.ภัทรดา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
82	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
83	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
84	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
85	ดร.วิยะดา	วรานนท์วนิช	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
86	ดร.จริมจิต	เกิดบ้านชัน	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
87	ดร.พัทธ์ธีรา	จิรอุดมสาโรจน์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
88	ดร.อนงค์วรรณ	อุประดิษฐ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
89	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
90	ดร.ธนกร	ลิ้มศรัณย์	มหาวิทยาลัยสยาม
91	ดร.พิเชษฐ์	มุสิกะโปดก	มหาวิทยาลัยสยาม
92	ดร.ธีติมา	ปิยะศิริศิลป์	มหาวิทยาลัยสยาม
93	ดร.เฉลิมพร	เย็นเยือก	มหาวิทยาลัยรังสิต
94	ดร.ธนกฤต	วงศ์มหาเศรษฐ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
95	พ.อ.ดร.เสนีย์	พรหมวิวัฒน์	กรมพระธรรมนูญ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	รองศาสตราจารย์ ดร.กนก	เจนจิระพงศ์เวช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ พรศักดิ์	อรรถวานิช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
3	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ	ฑีฆทรัพย์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ สุรชัย	ธรรมทวีธิกุล	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุโกศล	วโนทยาพิทักษ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา	ปาปัดถา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณรงค์	จตุรัส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมจินต์	อักษรธรรม	มหาวิทยาลัยธนบุรี
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิต	แต่งศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยอดนภา	เกษเมือง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี	ศักดิ์ดุลยธรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยนุช	สกุลนุ้ย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์กร	จันทราช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรเดช	บุญลือ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
18	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
19	ดร.โสภิดา	ท้วมมี	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
20	ดร.วรฤทัย	ชูเทียร	มหาวิทยาลัยศิลปากร
21	ดร.ปรัช	บุญแซม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
22	ดร.ปริญ	วีรพงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
23	ดร.วฤต	ศิลป์ศรีกุล	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
24	ดร.มยุขพันธุ์	ไชยมั่นคง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
25	ดร.รสสุคนธ์	ทับพร	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
26	ดร.สุพัฒนวรี	ทิพย์เจริญ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
27	ดร.กุสุมาลย์	น้อยผา	มหาวิทยาลัยทักษิณ
28	ดร.พรวิชัย	เต็มบุตร	มหาวิทยาลัยทักษิณ
29	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
30	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
31	ดร.ทรงพล	นคเรศเรืองศักดิ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
32	ดร.ธีระพล	ลิ้มศรัทธา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
33	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

คำกล่าวรายงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
ประธานคณะอนุกรรมการจัดการประชุมฯ

วันพฤหัสบดี ที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก และ ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวาณิชย์

ในนามของคณะกรรมการจัดงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ขอขอบพระคุณท่านที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีการเปิดงานประชุมและนำเสนอผลงานวิจัย ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ซึ่งในปีนี้วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก เป็นเจ้าภาพในการจัดการประชุม

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ หมายถึง การเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากเดิม อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนทำให้วิถีหรือแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่สังคมคุ้นเคยปกติและคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย เกิดการปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ชีวิตปลอดภัย ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งใหม่ เทคโนโลยีใหม่ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ พฤติกรรม ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การทำธุรกิจ ฯลฯ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็จะเกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

สถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนสำคัญของสังคม ที่ต้องปรับแบบแผนและแนวปฏิบัติเพื่อให้การศึกษา มีการพัฒนาสามารถเปลี่ยนผ่าน ได้อย่างเหมาะสมเพื่อสู่วิถีปกติใหม่พร้อมกับทุก ๆ ส่วนของสังคม การศึกษาวิจัยเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นต่อวงวิชาการอย่างยิ่ง

ดังนั้น การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ได้มีเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ครอบคลุมสาขาศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการและงานวิจัย รวมถึงเป็นการสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย อันจะนำไปสู่การเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่นี้

การประชุมครั้งนี้ ประกอบด้วยนักวิชาการ นักวิจัยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งจากมหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ และบุคคลทั่วไป โดยมีบทความวิจัยที่เข้าร่วมการนำเสนอทั้งสิ้น จำนวน 430 บทความ แบ่งเป็น บทความวิจัยระดับชาติจำนวน 375 บทความ และบทความวิจัยระดับนานาชาติ จำนวน 55 บทความ

อนึ่ง การจัดการประชุมครั้งนี้ เป็นไปได้ด้วยดี เนื่องมาจากการร่วมมือและได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกเครือข่ายเบญจมิตรวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง และวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ในโอกาสนี้ ขอเรียนเชิญท่านประธานในพิธี กรุณากล่าวเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 เพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้ร่วมงานและคณะกรรมการจัดการประชุมต่อไป

คำกล่าวเปิดงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านวิทยากร คณาจารย์ แขกผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน

กระผม ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งรับหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา ในวันนี้

จากการรายงานของรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา ท่านทั้งหลายคงมีความเข้าใจตรงกันว่าสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นเดียวกันกับประเด็นการประชุมในวันนี้ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ที่ทุกท่านจะได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และการขยายความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ในการปาฐกถาพิเศษจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน” ที่จะทำให้ทุกท่านเกิดการพัฒนาวิทยาการให้เจริญก้าวหน้า มีความทันสมัยและสามารถบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

กระผมขอขอบคุณ ท่านวิทยากร คณะกรรมการจัดงาน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนทำให้การจัดประชุมในวันนี้ลุล่วงไปด้วยดี และขอเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 ณ บัดนี้ ขอบคุณครับ

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564

ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

08.00-08.50 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมเข้าร่วมพิธีเปิด และชมวิดีทัศน์แนะนำวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

08.50-09.00 น. **กล่าวรายงาน** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11
โดย ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.00-09.15 น. **พิธีเปิด** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 และพิธีมอบรางวัลบทความวิจัยดีเด่น
โดย ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง
อธิการบดี วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.15-10.45 น. **ปาฐกถาพิเศษ** เรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน”
โดย ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์
ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ)

10.45-12.00 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 1)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

12.00- 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00-16.30 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 2)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ระดับนานาชาติ (International)

สารบัญ

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การให้บริการของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โควิด 19	นันทพันธ์ วิเศษแก้ว ชัยพจน์ เมฆสุข	1
พฤติกรรมการซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านทางออนไลน์ของประชาชน ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร	ฌาวีรัชญ์ พรศิยาวรัญญ์ นฤทธิ์ตา สุดสงวน	15
การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองแม่เหียะอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	อรอุมา ปรีชาพานิช พัชรีวรรณ กิจมี สุกัญญา นิมานันท์	25
ปัญหากฎหมายในการจัดทำผังเมืองรวมตามพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2562	นิสิตา สุขสถิตย์	36
ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร	วรรณภา อิมะไชย์	48
แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศภายหลังสถานการณ์โควิด 19	กัญญาพัชร วุฒิยา	58
ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 100	ศศิณา สมเดช พรทิพย์ บุญประเสริฐ ธิดารัตน์ ทรัพย์สำเร็จ ชัยรัตน์ พรมนาง	71
ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษในสหวิทยาเขตวิทยปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 6 จังหวัดสมุทรปราการ	จตุพล จาตุรนต์ นิวัตต์ น้อยมณี	84
ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ชัยรัตน์ พรมนาง ศศิณา สมเดช วัสสรา หัตถะกิจ ภคมน เจริญสุข	97
คะแนนการกำกับดูแลกิจการและปัจจัยที่มีบทบาทต่อมูลค่าของธุรกิจบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET 50 และ SET 100	ศศิณา สมเดช ชัยรัตน์ พรมนาง ธิดารัตน์ ทรัพย์สำเร็จ	110

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี	ปิยวดี เชิดแดง นัฐภูมิ สิงห์เส็ง มาริสา ยืนยง อัศวิน เสนีชัย	123
การศึกษาการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท รวมกิจ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	อาธิตญา ฉวีวงษ์ พีระยุทธ คุ้มศักดิ์	133
ประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี	กมลชนก เขียวแก้ว	143
ทิศทางขยะอาหารกับแนวทางการจัดการที่ยั่งยืน	ปิ่นรัตน์ สิริพันธ์พงศ์	153
ทัศนคติ การรับรู้และการตระหนักถึงความปลอดภัยในการบริโภคอาหารของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา จังหวัดปทุมธานี	พรฤทัย ครุยทอง	170
คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ในจังหวัดปทุมธานี ยุคฐานวิถีชีวิตใหม่	ณัฐพันธ์ ดู่ขึ่ง ณัฐพงษ์ ดู่ขึ่ง	181
พฤติกรรมของผู้บริโภค และบรรทัดฐานทางสังคมในการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ในจังหวัดปทุมธานี	ปิยะฉัตร กัลยาบาล วันวิสา พิมพา	194
สมรรถนะดิจิทัลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล ปัทมา รูปสุวรรณกุล เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ	215
ผลกระทบของโครงสร้างภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ SME ประเภทกิจการให้บริการ ในจังหวัดปทุมธานี	วันวิสา พิมพา ปิยะฉัตร กัลยาบาล	224
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไดสตาร์ เทค (ประเทศไทย) จำกัด	ประทีป หมื่นหาญ	240
แนวทางในการจัดการส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์ไวรัสโคโรน่า 2019	กุณฑิญา จิรทิวาธวัช ณัฐกาน ชัยเจริญ พันธกานต์ พันธุ์แน่น วุฒิวิทย์ จังอินทร์ ศุภชีพ อ่อนอินทร์	253

การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

A Study of Satisfaction Using the Ferryboat Service of Thai Tourists Case Study of Koh Larn, Chonburi Province

ปิยวดี เชิดแดง[1] , นัฐภูมิ สิงห์เส็ง[2] , มาริสา ยืนยง[3] , ดร.อัศวิน เสนีชัย[4]

1มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, acdt7@hotmail.com

2มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, acdt7@hotmail.com

3มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, acdt7@hotmail.com

4มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, acdt7@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเรือข้ามฟาก ในบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตร W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคาดเคลื่อน 0.05% โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) .

ผลการวิจัย พบว่า เพศ และ อายุ ไม่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเวลาในการเดินทาง ด้านราคา และ ด้านความปลอดภัย อาชีพ มีความพึงพอใจการใช้บริการในด้านเวลาในการเดินทาง และ ราคาแตกต่างกัน รายได้มีความพึงพอใจการใช้บริการในด้านเวลาในการเดินทางแตกต่างกัน สถานภาพความพึงพอใจการใช้บริการในด้านเวลาในการเดินทางแตกต่างกัน.

คำหลัก: : ความพึงพอใจ การใช้บริการ เรือข้ามฟาก เกาะล้าน

Abstract

This research has the objective To compare the satisfaction of ferryboat service among Thai tourists, Koh Larn, Chonburi Province The samples used in the research were Tourists who come to use the ferryboat service In the Bali Hai Pier, 400 people were used to find the sample size. Without knowing the exact population, the WG Cochran formula was used at a 95% confidence level and a 0.05% expectation level using Convenience Sampling.

The results of this research showed that sex and age did not differ from the four aspects of the ferry service satisfaction, which was service. In terms of travel time, price and safety aspect, occupation was satisfied with travel time and price difference. Income was satisfied with the use of the service in different travel time. The status of service satisfaction in terms of travel time varies.

Keywords: Satisfaction, Using the service, ferryboat, Koh Larn

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เกาะล้าน ในอดีตได้รับการขนานนามว่า หมู่เกาะปะการัง ชื่อที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่างรู้จักดี ด้วยเหตุผลที่หมู่เกาะนี้อุดมสมบูรณ์ไปด้วยปะการังนานาชนิด นักท่องเที่ยวนิยมมาพักผ่อนตากอากาศทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ การเดินทางที่แสนสบายและราคาถูก รวมทั้งน้ำทะเลที่ใสสะอาด จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวมาเยือนที่นี่ถึงวันละกว่า 5,000 คน เกาะล้านอยู่ห่างชายฝั่งพัทยา 7 กิโลเมตร นั่งเรือโดยสาร 45 นาที หากเดินทางโดยเรือเร็วใช้เวลาเพียง 15 นาที มีพื้นที่ ประมาณ 3,500 ไร่ ลักษณะเกาะรูปทรงคล้าย ห้าเหลี่ยมด้านไม่เท่า มีชายหาดที่สวยงามหลายแห่ง ส่วนที่กว้างที่สุดของเกาะ 2.15 กิโลเมตร ความยาวจากทิศเหนือจดทิศใต้ ราว 4.65 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาถึงร้อยละ 90 % มีสภาพเป็นป่าเบญจพรรณที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่สวยงาม ส่วนใหญ่คึกคักไปด้วยนักท่องเที่ยว ตั้งอยู่ในแนวขนานกับหาดพัทยา อยู่ห่างจากอ่าวระยะทาง 7.5 กิโลเมตร บนเกาะล้านมีหาดทรายขาวนวลเม็ดทรายละเอียด มีแนวปะการังมากมาย นักท่องเที่ยวสามารถนั่งเรือหางยาวท้องกระจก หรือดำน้ำดูปะการังได้ สำหรับกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมไปเล่นกันที่เกาะล้าน ได้แก่ เล่นน้ำ ดูปะการัง เล่นเรือลากร่มชูชีพ เรือสกี เรือสกู๊ตเตอร์ เกาะล้านประกอบไปด้วย 7 หาด ได้แก่ หาดตาแหวน หาดสังวาลย์ หาดทองหลาง หาดตายาย หาดสนามปืน หาดนวล หาดแสม (สุภาพร คาวัง และอาทิตยา เกตุปราชญ์ , 2562)

การเดินทางทางน้ำของไทยมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี ซึ่งเป็นอาณาจักร หรือรัฐในอดีตรัฐหนึ่งตั้งอยู่บนที่ราบลุ่มแม่น้ำยม โดยการขนส่งทางน้ำ เริ่มจากการใช้ท่อนไม้ลอยน้ำเป็นตัวพยุง ต่อมานำท่อนไม้มาผูกเป็นแพลอยน้ำ ปัจจุบันใช้เรือที่มีเครื่องยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงจากน้ำมัน จนถึงใช้พลังงานนิวเคลียร์ จากการที่คนไทยมีวิถีชีวิตที่ผูกพันกับน้ำ ก่อให้เกิดพิธีกรรมหรือประเพณีที่เกี่ยวข้องกับน้ำ เช่น การลอยกระทง กระทำขึ้นเพื่อเป็นการขอขมาและขอบคุณน้ำ ประเพณีการแข่งเรือ

ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางข้ามเกาะโดยเรือเนื่องจากการเดินทางด้วยเรือสปีดโบ๊ทมีค่าใช้จ่ายที่แพงกว่า ค่าโดยสารเหมาลำ ประมาณ 2,000 - 2,500 บาทขึ้นไป ถึงแม้เรือสปีดโบ๊ท ใช้เวลาการเดินทางเพียง 15-20 นาที ส่วนเวลาการเดินทางของเรือโดยสารใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที ถึงจุดจอดท่าเรือ (ท่าเรือหน้าบ้าน) ท่าเรือหลักประจำเกาะล้าน ค่าโดยสารเพียงคนละ 30 บาท ซึ่งจะมีเรือโดยสารให้บริการเที่ยวไป ตั้งแต่เวลา 07.00 น.-18.30 น. ส่วนเที่ยวกลับ เวลา 06.30 น.-18.00 น. ดังนั้นการจัดทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงการใช้

บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวลดลงไปพอสมควรจากปัญหาของการกระแพร่ระบาดโรคโควิด 19 ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนมีนาคมจนถึงปัจจุบัน (กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า , 2561)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยมุ่งศึกษาการใช้บริการการจัดการโลจิสติกส์ทางเรือของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้านจังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรที่สนใจศึกษาได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเวลาในการเดินทาง ด้านราคา ด้านความปลอดภัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

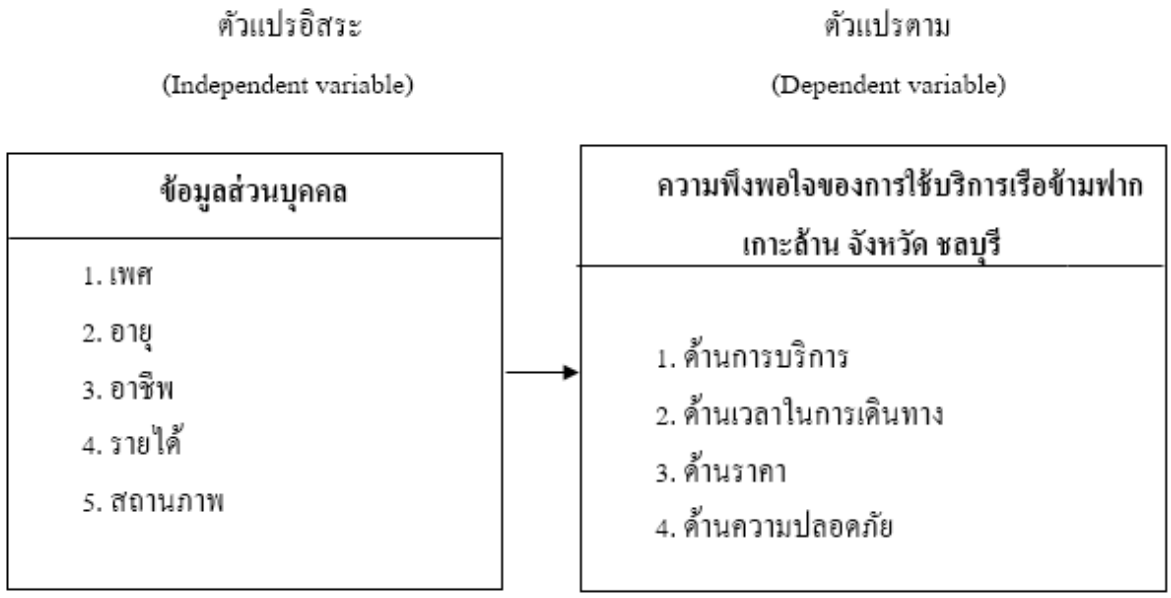
การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่สนใจศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้านจังหวัดชลบุรี เฉพาะกรณีท่าเรือแหลมบาลีฮาย ไปยังท่าเรือหน้าบ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 400 คนซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละเท่าๆ กัน คือ กลุ่มที่ใช้บริการเรือโดยสารจำนวน 200 คน และ กลุ่มที่ใช้บริการเรือสปีดโบทจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

- เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (*ธนกฤต ตปนีย์, สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์* , 2561)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้(สาวิณี น้อยคง , 2562)

การบริการ (Service)

การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้ (ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย , 2562)

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการโดยมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ (กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ สมพล ทุ่งหว้า , 2561) ดังนี้

ชุติมา เอกธรานนท์ (2560) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การดำเนินการสร้างกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค และการบริการที่ประสบความสำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่าเรือแหลมบาลีฮาย ตามตารางการเดินเรือโดยสารต่อวัน ในบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย แต่ด้วยไม่ทราบประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตร W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคาดเคลื่อน 0.05% ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 324 คน แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพียงพออย่างเหมาะสมที่จะใช้ทดสอบ รวมถึงเพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนการเก็บแบบสอบถาม อีก 0.81% ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยซึ่ง คือ แบบสอบถาม ทั้ง 4 ด้าน รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ และ เมื่อหาค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0.87 แสดงว่าผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด การหาค่าความเชื่อมั่น โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบราค แอลฟ่า เท่ากับ 0.914 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ คือ มากกว่า 0.70

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test , F-test (One way ANOVA) และ การทดสอบรายคู่วิธีเชฟเฟ (Scheffe) โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-33 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา 18-25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อายุ 34-41 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และลำดับสุดท้าย อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และลำดับสุดท้าย อย่าร้าง /แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาชีพอื่นๆ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ราชการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และลำดับสุดท้ายนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา 15,001-20,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และลำดับสุดท้าย ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

8.2 ผลความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86 , SD =.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริการ ทั้ง 8 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.61 , SD =.27) ด้านเวลาในการดินทาง ทั้ง 3 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

($\bar{x}$ = 3.84 , SD =.48) ด้านราคาทั้ง 3 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.88 , SD =.57) และด้านความปลอดภัยทั้ง 4 ข้อ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14 , SD =.41)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามเพศด้านการบริการไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามเพศด้านเวลาในการเดินทางไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามเพศด้านราคาไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามเพศด้านความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอายุด้านการบริการไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอายุด้านเวลาในการเดินทางไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอายุด้านราคาไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

8. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอายุความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

9. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอาชีพด้านการบริการไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

10. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอาชีพด้านเวลาในการเดินทางซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าด้านเวลาในการเดินทาง เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพกลับพบว่าอาชีพราชการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพบริษัทเอกชน

11. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอาชีพด้านราคาซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าด้านราคา อาชีพราชการ เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพกลับพบว่าไม่มีอาชีพไหนแตกต่างกัน

12. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามอาชีพด้านความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

13. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามรายได้ด้านการบริการไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

14. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามรายได้ด้านเวลาในการเดินทางซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าด้านเวลาในการเดินทาง เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพกลับพบว่าด้านเวลาในการเดินทาง รายได้ 10,001 - 15,000 มีความพึงพอใจน้อยกว่ารายได้ 15,001 - 20,000 และรายได้มากกว่า 20,000

15. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามรายได้ด้านราคาไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

16. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามรายได้ด้านความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

17. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามสถานะภาพ ด้านการบริการไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

18. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามสถานะภาพ ด้านเวลาในการเดินทางซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าด้านเวลาในการเดินทางสถานภาพโสดมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพหย่าร้า/แยกกันอยู่

19. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามสถานะภาพ ด้านราคาไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

20. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเลือกใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรีโดยการจำแนกตามสถานะภาพ ด้านความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับสมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา ลัดหลวง และ อมรรัตน์ แก้วเคน (2562) ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าประชากรส่วนใหญ่ของไทยเป็นเพศหญิงมากที่สุดซึ่งก็จะส่งผลให้การได้งานส่วนใหญ่เพศหญิงก็จะได้รับการเข้าทำงานมากกว่าเพศชายทำให้โอกาสที่เพศหญิงจะใช้บริการเรือโดยสารในระยะเวลาที่เร่งรีบจึงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย ในส่วนของผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟากกลับพบว่าส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องอาจเป็นช่วงของการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงวิกฤติการณ์โควิด COVID -19 จึงทำให้ผลการวิจัยส่วนใหญ่ไม่สอดคล้อง

ข้อเสนอแนะ

- เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการเรือข้ามฟาก เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนา ปรับปรุง และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] ชุติมา เอกธรานนท์, “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจการขนส่ง,” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2560.

[2] ธนกฤต ตปนีย์ และสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์, “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง,” คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561.

[3] สาวิณี น้อยคง, “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (หมอชิต 2),” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2552.

[4] ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด,” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2562.

[5] สุชาดา ลัดหลวง และอมรรัตน์ แก้ว เคน, “ศึกษาผลกระทบจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาว ไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว เกาะล้าน อำเภอ บางละมุง จังหวัด ชลบุรี,” มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2562.

[6] กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสมพล ทุ่งหว้า, “ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่งกรุงเทพมหานคร,” มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2561.

[7] สุภาพ รคาวัง และอาทิตยา เกตุปราชญ์, “แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของเกาะล้าน,” คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2562.

รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

Proceedings of the 11th BENJAMITRA Network National and International Conference

DISRUPTED WORLD
IN TRANSITION TO THE NEW NORMAL

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ฉบับที่ 6 ด้านสังคมศาสตร์ (2)

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11

จัดโดย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ที่ปรึกษา

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง	อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

กองบรรณาธิการการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์ ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ แย้มชุติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก พรนิมิต	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
ดร.นิวัติ น้อยมณี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
ดร.นิทัศน์ บุญไพศาลสถิต	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
Professor Dr.Akihito Kamata	Southern Methodist University, USA.
Associate Professor Dr.Thai Tran Quang	Dong Thap University, Vietnam.
Assistant Professor Dr.Chaile Patarapichayatham	Southern Methodist University, USA.
Dr.Hongwei Li	Jiaotong University, China.
Dr.Youxin Lei	Chengdu University of Technology, China.
Dr.Watt Mong Kwan Jacky	Hong Kong Baptist University, China.

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านศึกษาศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลาภรณ์	สุวรรณสัมฤทธิ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง	อ่อนสัมพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ดร.รพีพัฒน์	โสอินทร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
10	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
11	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
12	ดร.ประทานพร	อุ่นออ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
13	ดร.ชนินทร์	ยาระณะ	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
14	ดร.จำเนียร	ไตรมาตร	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ดร.ปฐมพรณ์	อินทรางกูร ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
16	ดร.กมลภพ	แก้วศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ดร.อัศวิน	เสนีชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
18	ดร.ภูวเรศ	อับดุลสตา	สถาบันอาศรมศิลป์

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	ศาสตราจารย์ พล.ร.ต.หญิงยุวดี	เปรมวิชัย	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ ดร.พิธากรณ์	ธนิตเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
3	รองศาสตราจารย์ สุนา	สุทธิเกียรติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ ดร.สำราญ	ผลดี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี	อินทร์จันทร์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
6	รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา	สราญรมย์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
7	รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม	สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
8	รองศาสตราจารย์ ศิริ	ภู่พงษ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
9	รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย	จารุจิตติพันธ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
10	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช	อภิบุณณโยภาส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
11	รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู	ศิริวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
12	รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ชัย	คงจันทร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
13	รองศาสตราจารย์ ดร.จารุวรรณ	ขำเพชร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บงกช	สุทัศน์ ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุชาดา	เมฆพัฒน์	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์	ตันตาศนี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วารุณี	มิลินทปัญญา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	สุ่นสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพิมล	สัมพันธ์พงศ์	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ	วิเศษ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภรณีน์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปวรรัตน	เลิศสุวรรณเสรี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา	วัชระรังษี	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิฆัมพร	สุวรรณประทีป	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณย์พัฒน์	อิ่มประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตยาพร	เสมอใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต	รัชตพิบุลภพ	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำราญ	จูช่วย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	อนันชัยธวัช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
31	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สืบพงษ์	พงษ์สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
32	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทร์จิตร	เธียรสิริ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
34	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล	นววงศ์เสถียร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
35	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณวัฒน์	พลอยเทศ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
36	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
37	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยา	วงษ์ชวลิตกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
38	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
39	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรีวิทย์	อัศวศิริศิลป์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
40	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวมพร	ทองรัศมี โอเนส	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
41	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
42	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรพราวลัย	ถิระวณัฐพงศ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
43	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ	แก้วมงคล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
44	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ	อวเกียรติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
45	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์	ธรรมชาลัย	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
46	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต	ศิริวิศิษฐ์กุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
47	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระกูล	จิตวัฒนากร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
48	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร	วัฒนบุตร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
49	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิก	พรนิมิตร	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
50	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์	นามบุญเรือง	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
51	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครเดช	มณีนาค	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
52	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา	ปราชญ์ปรีชา	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
53	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉราพรรณ	ตั้งจาตุรโสภณ	มหาวิทยาลัยวษ์ชวลิตกุล
54	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรมิตร	กุลกาลยืนยง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
55	ดร.พงศ์ศิริ	คำขันแก้ว	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
56	ดร.จตุพร	วงศ์มหาดเล็ก	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
57	ดร.ธีระภัทร	ประสมสุข	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
58	ดร.สุดา	เนตรสว่าง	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
59	ดร.ฐิติพร	กรัยวิเชียร	มหาวิทยาลัยธนบุรี
60	ดร.พนัส	อุณหบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธนบุรี
61	ดร.นันธ์หทัย	อือนอก	มหาวิทยาลัยธนบุรี
62	ดร.ฉัตรธาร	ลิ้มอุปถัมภ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
63	ดร.พิสมัย	เหล่าไทย	มหาวิทยาลัยธนบุรี

ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
64	ดร.เสาวภา	เมืองแก่น	มหาวิทยาลัยธนบุรี
65	ดร.ฉัตรชัย	เหล่าเขตการณ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
66	ดร.ปริตภา	รุ่งเรืองกุล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
67	ดร.เศรษฐพงศ์	วัฒนพลาชัยกูร	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
68	ดร.ธนวัฒน์	ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
69	ดร.พรรณเพ็ญ	สิทธิพัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
70	ดร.ประภัสสร	กิตติมโนรม	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
71	ดร.ศิริเพชร	สุนทรวิภาต	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
72	ดร.ยุทธนาท	บุณยะชัย	มหาวิทยาลัยราชพฤษ์
73	ดร.พรนิภา	จันทร์น้อย	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
74	ดร.ภูษิตย์	วงษ์เล็ก	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
75	พล.ต.ดร.อนุชาติ	บุนนาค	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
76	ดร.โศจิลักษณ์	กมลศักดาวิกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
77	ดร.ณฐา	ธรเจริญกุล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
78	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
79	ดร.ปฏิมา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
80	ดร.นัทธีรา	พุมมาพันธุ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
81	ดร.ภัทรดา	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
82	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
83	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
84	ดร.วไลพร	ฉายา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
85	ดร.วิยะดา	วรานนท์วนิช	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
86	ดร.จริมจิต	เกิดบ้านชัน	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
87	ดร.พัทธ์ธีรา	จิรอุดมสาโรจน์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
88	ดร.อนงค์วรรณ	อุประดิษฐ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
89	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
90	ดร.ธนกร	ลิ้มศรัณย์	มหาวิทยาลัยสยาม
91	ดร.พิเชษฐ์	มุสิกะโปดก	มหาวิทยาลัยสยาม
92	ดร.ธีติมา	ปิยะศิริศิลป์	มหาวิทยาลัยสยาม
93	ดร.เฉลิมพร	เย็นเยือก	มหาวิทยาลัยรังสิต
94	ดร.ธนกฤต	วงศ์มหาเศรษฐ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
95	พ.อ.ดร.เสนีย์	พรหมวิวัฒน์	กรมพระธรรมนูญ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
1	รองศาสตราจารย์ ดร.กนก	เจนจิระพงศ์เวช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	รองศาสตราจารย์ พรศักดิ์	อรรถวานิช	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
3	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ	ฑีฆทรัพย์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
4	รองศาสตราจารย์ สุรชัย	ธรรมทวีธิกุล	มหาวิทยาลัยธนบุรี
5	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาสวรรค์	งามมงคลวงศ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ	พุ่มเฉลิม	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุโกศล	วโนทยาพิทักษ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา	ปาปัดถา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณรงค์	จตุรัส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมจินต์	อักษรธรรม	มหาวิทยาลัยธนบุรี
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิต	แต่งศรี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยอดนภา	เกษเมือง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี	ศักดิ์ดุลยธรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยนุช	สกุลนุ้ย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์กร	จันทราช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรเดช	บุญลือ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
18	ดร.วิชญุตร์	งามสะอาด	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
19	ดร.โสภิดา	ท้วมมี	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
20	ดร.วรฤทัย	ชูเทียร	มหาวิทยาลัยศิลปากร
21	ดร.ปรัช	บุญแซม	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
22	ดร.ปริญ	วีรพงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
23	ดร.วฤต	ศิลป์ศรีกุล	มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
24	ดร.มยุขพันธุ์	ไชยมั่นคง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
25	ดร.รสสุคนธ์	ทับพร	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
26	ดร.สุพัฒนวรี	ทิพย์เจริญ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
27	ดร.กุสุมาลย์	น้อยผา	มหาวิทยาลัยทักษิณ
28	ดร.พรวิชัย	เต็มบุตร	มหาวิทยาลัยทักษิณ
29	ดร.รวมพล	จันทศาสตร์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
30	ดร.สุรัตน์	จันทองปาน	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล		สถาบัน
31	ดร.ทรงพล	นคเรศเรืองศักดิ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
32	ดร.ธีระพล	ลิ้มศรัทธา	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
33	ดร.เอกนรี	ทุมพล	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

คำกล่าวรายงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
ประธานคณะอนุกรรมการจัดการประชุมฯ

วันพฤหัสบดี ที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก และ ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวาณิชย์

ในนามของคณะกรรมการจัดงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ขอขอบพระคุณท่านที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีการเปิดงานประชุมและนำเสนอผลงานวิจัย ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ซึ่งในปีนี้วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก เป็นเจ้าภาพในการจัดการประชุม

การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ หมายถึง การเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากเดิม อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนทำให้วิถีหรือแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่สังคมคุ้นเคยปกติและคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย เกิดการปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ชีวิตปลอดภัย ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งใหม่ เทคโนโลยีใหม่ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ พฤติกรรม ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การทำธุรกิจ ฯลฯ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็จะเกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

สถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนสำคัญของสังคม ที่ต้องปรับแบบแผนและแนวปฏิบัติเพื่อให้การศึกษา มีการพัฒนาสามารถเปลี่ยนผ่าน ได้อย่างเหมาะสมเพื่อสู่วิถีปกติใหม่พร้อมกับทุก ๆ ส่วนของสังคม การศึกษาวิจัยเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นต่อวงวิชาการอย่างยิ่ง

ดังนั้น การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ภายใต้กรอบ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ได้มีเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ครอบคลุมสาขาศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการและงานวิจัย รวมถึงเป็นการสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย อันจะนำไปสู่การเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่นี้

การประชุมครั้งนี้ ประกอบด้วยนักวิชาการ นักวิจัยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งจากมหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ และบุคคลทั่วไป โดยมีบทความวิจัยที่เข้าร่วมการนำเสนอทั้งสิ้น จำนวน 430 บทความ แบ่งเป็น บทความวิจัยระดับชาติจำนวน 375 บทความ และบทความวิจัยระดับนานาชาติ จำนวน 55 บทความ

อนึ่ง การจัดการประชุมครั้งนี้ เป็นไปได้ด้วยดี เนื่องมาจากการร่วมมือและได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกเครือข่ายเบญจมิตรวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง และวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

ในโอกาสนี้ ขอเรียนเชิญท่านประธานในพิธี กรุณากล่าวเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 เพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้ร่วมงานและคณะกรรมการจัดการประชุมต่อไป

คำกล่าวเปิดงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

โดย
ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564
ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านวิทยากร คณาจารย์ แขกผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน

กระผม ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง อธิการบดีวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งรับหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11 ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา ในวันนี้

จากการรายงานของรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา ท่านทั้งหลายคงมีความเข้าใจตรงกันว่าสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ เช่นเดียวกันกับประเด็นการประชุมในวันนี้ “การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่” ที่ทุกท่านจะได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และการขยายความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ในการปาฐกถาพิเศษจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน” ที่จะทำให้ทุกท่านเกิดการพัฒนาวิทยาการให้เจริญก้าวหน้า มีความทันสมัยและสามารถบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

กระผมขอขอบคุณ ท่านวิทยากร คณะกรรมการจัดงาน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนทำให้การจัดประชุมในวันนี้ลุล่วงไปด้วยดี และขอเปิดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 ณ บัดนี้ ขอบคุณครับ

กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 11
“การเปลี่ยนผ่านสู่วิถีปกติใหม่”

วันพฤหัสบดีที่ 27 พฤษภาคม 2564

ณ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

08.00-08.50 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมเข้าร่วมพิธีเปิด และชมวิดีทัศน์แนะนำวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

08.50-09.00 น. **กล่าวรายงาน** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11
โดย ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.00-09.15 น. **พิธีเปิด** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการครั้งที่ 11 และพิธีมอบรางวัลบทความวิจัยดีเด่น
โดย ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง
อธิการบดี วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

09.15-10.45 น. **ปาฐกถาพิเศษ** เรื่อง “การวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมสู่การปรับตัวที่ยั่งยืน”
โดย ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์
ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ)

10.45-12.00 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 1)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

12.00- 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00-16.30 น. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคบรรยาย (ช่วงที่ 2)
- ระดับชาติ (National)
  - กลุ่มที่ 1 ศึกษาศาสตร์
  - กลุ่มที่ 2 สังคมศาสตร์
  - กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์
  - กลุ่มที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ระดับนานาชาติ (International)

สารบัญ

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร	รุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล ปรียานุช กิจรุ่งโรจน์เจริญ ภูริภัทร จ่าอินทร์	1
คุณภาพกำไรและผลการดำเนินงานกับอัตราการจ่ายเงินปันผล บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษากลุ่มตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)	กัญญาวีร์ วงค์เสือ จุฑารัตน์ โกศิริ ปิยนุช บริพันธ์ พจมาลย์ คเนจร	11
ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีใน ตำบลมะขามเตี้ย เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ภรณ์พิน คงทอง ประภาศรี เขียวคง จุฑามาศ เค้พวง	26
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของคนเก่งในระบบราชการผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์สูง กรณีศึกษา ส่วนราชการที่เข้าร่วมโครงการระบบราชการผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์สูง	พรภวิษย์ ดีใจ	40
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคขนมไทยของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร	ธนวรรณ แฉ่งขำโฉม พรทิพย์ สุขจำลอง	58
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิต	ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ เพียร โตท่าโรง นิพล เติมทรัพย์	69
การศึกษาความเสี่ยงด้านสุขภาพจากการทำงานของพนักงานแม่บ้าน	ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ รัชเมธี รชตวัฒนกุล จาฤก รอดพิมพ์	83
การปรับปรุงคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด	นตา เตชะบุญมาส ปีติคนธ์ วิเชียร เบญจมาศ รอดเจริญ	96
การประเมินคุณภาพการบริการของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในด้วยแบบจำลอง SERVQUAL	ชัยยะเนตร ถาพินนา ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ นราชัย ภารสำราญ	109

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การปรับกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจจัดเลี้ยงในช่วงสถานการณ์ Covid-19	วันธงชัย ชีวะกลินศักดิ์	127
การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงอันตรายจากโรคออฟฟิศซินโดรมของพนักงาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตเครื่องสำอาง	ธัญญารัตน์ อัศวจุฬามณี ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ รัชเมธี รชตวัฒนกุล พนิดา ดำยศ ฤาชัย ระงับทุกข์	141
ความพึงพอใจตามนโยบาย “เราไม่ทิ้งกัน” ต่อผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด 19 ของประชาชนในเขตหนองแขม	ศศิธร เปอร์เขียว จิดาภา อุ้ยศิริพร สาธิต โกมลหทัย	155
การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และทักษะการอ่านวิเคราะห์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน	รัชนีภรณ์ คล่องแคล่ว เกศกนก สาพิมพ์	170
การลดต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เคอาร์ที คอร์ปอเรชั่น จำกัด	วรรณิศา แก้วบัว คงศักย์ ล้อเลิศรัตนะ รวมพล จันทศาสตร์	190
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอกชน : กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ในจังหวัดสมุทรสาคร	อดิศักดิ์ ทูลธรรม สุรินทร์ สายสิน ปฏิพัฒน์ แย้มชุติเกิดมณี สุริมาศ นาครอด จงรักษ์ สุนทรวาที	200
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากการนำเสนอสดทางสื่อสังคมออนไลน์	จารุนันท์ ชูทอง พัฒน์ พัฒนรังสรรค์	210
กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของเพศหญิงวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร	จันทราภรณ์ สีสวย อมรรัตน์ หงษ์ทอง ยาวาเฮ ยูโซ	222
ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไข การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สุราษฎร์ธานี	วาทินี พันธุ์ที ผการัตน์ สอนประสม สุดารัตน์ เพชรมณี	235

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การรับรู้การใช้บริการชำระสินค้าผ่าน Mobile Banking ของประชาชน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	สมภาร ปอสูงเนิน ยศธนา กาแก้ว	250
การเปรียบเทียบพลังงานทางเลือกเพื่อลดต้นทุน กรณีศึกษา : บริษัท โปรทรานสปอร์ต จำกัด	วันวิสา ด่วนตระกูลศิลป์ พิมพ์ชนก ทองสถิตย์	258
อุปสงค์การส่งออกเหล็กเส้นของไทยไปยังประเทศในกลุ่ม CLMV	จริยา สุริยะพรม ศรีอร สมบูรณ์ทรัพย์	266
ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำกลาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	อภิชญา ไตรอภิรักษ์ ภานุพงศ์ ภูมิไชยา นรารัตน์ เกื้อทอง	278
การวัดความรู้นักบัญชีเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม	เมทินี นาครอด อรวรรณ ผึ่งแช่ม วาทินี พันธุ์ที	289
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุไทย กรณีศึกษา บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตลาดกระบัง	กมลลักษณ์ บุญธรรม นราวดี สมชาติ พิศุทธิ์ ตั้งเด่นชัย	305
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลตอบแทนของหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	พิมลพรรณ ชัยชนะ พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์ ปติ พุทธวิบูลย์	316
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ตรายี่ห้อหนึ่ง ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขต จังหวัดชลบุรี	อังคณา อินเสือ อรพินธ์ วิบูลไพราม ณัฏฐนิช จันทร์อิทธิ อรัญญา จันทร์เศษ	327
การลดต้นทุนการขนส่งโดยการจัดเส้นทางพาหนะที่เหมาะสมกรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง	ณัฏฐชัย สุทธิผล ณัฐพล ศรีเนห์ ณัฐรัตน์ ยืนยง	343
แรงจูงใจในการเสี่ยงโชคในสลากกินแบ่งรัฐบาลของประชาชนผู้มีรายได้ประจำในเขตบางรัก	อังคณา อินเสือ เฉลิมชัย เปี่ยมน้ำ จรรยาวรรณ อุ้ยศิริพร เดือนเต็ม คำเพ็ชร	359

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
ปัจจัยด้านข้อมูลทางการเงินที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	สุภาพร พลัดภูมิ พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	375
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	จุฑามาศ พูลทวี พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์ วันเพ็ญ วศินารม	392
คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ตวงรัตน์ คุณสุทธิ์ ราณี ศรีท้าว นันทพงษ์ กรุดนิ่ม อัศวิน เสนีชัย	405
การศึกษาการออกแบบบรรจุภัณฑ์ของที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม	วัฒนา พุทธแนวนุช เกียรติศักดิ์ ภักดี อิทธิกร คำไล้ พัทธนันท์ ตั้งวรรณวิทย์	416
รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อจัดทำเส้นทางจักรยานเพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษา: อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม	ศรุตยา ทองหุ้ม อิทธิกร คำไล้ พัทธนันท์ ตั้งวรรณวิทย์ อลิสา จินดาประเสริฐ	427
ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ กรณีศึกษาตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ	วนัชพร ชนะจิตต์ ญาดา ยศกำธรกุล มงคลชัย แสงสว่าง วุฒิ วัชโรดมประเสริฐ	442
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษากลุ่มตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)	อาหามะ ลงแม พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	449
โครงสร้างผู้ถือหุ้นที่มีอิทธิพลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี	รัตนา หมู่โสภณ พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	463
การพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในประเทศไทย	วราพร กลิ่นศรีสุข ชลกนก โฆษิตคณิน	471

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

The Service Quality Affecting Decision Making on Using Private Transportation Services of a Company Limited in Bang Pakong District, Chachoengsao Province

ตวงรัตน์ คุณสุทธิ์[1] ราณี ศรีท้าว[2] นันทพงษ์ กรุดนิ่ม[3] ดร.อัศวิน เสนีชัย[4]

[1]มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, atsavin555@hotmail.com

[2]มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, atsavin555@hotmail.com

[3]มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, atsavin555@hotmail.com

[4]มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, atsavin555@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยได้จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ด้วยวิธี W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้วิธี Enter

ผลศึกษาพบว่าคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนแห่งหนึ่ง ได้อยู่ที่ 32.4 % (R^2 = 0.324)โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่าทุกตัวแปรส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด คือ 1. คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Beta = 0.194) 2. คุณภาพด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Beta = 0.190) 3. คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta = 0.174) 4. คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.163) ตามลำดับ

คำหลัก: คุณภาพการให้บริการ , การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Abstract

This research aimed to study the quality of service that influences the decision to use a private transport company in bang pakong district, chachoengsao Province. 400 sample size of a private transport company in bang pakong district, chachoengsao province, obtained by using the W.G. cochran method at a 95% confidence level by convenience sampling. The analyzes were frequency, percentage (%), mean ($\overline{x}$), standard deviation (SD) and multiple regression analysis using statistical analysis program using the enter method.

The results of the study showed that the quality of service concrete reliability, trustworthy the response to the use of the service And knowing and understanding customers Able to explain the variance in choosing to use a private transport service at 32.4% (R^2 = 0.324), when considering all four aspects of service quality, it was found that all variables influenced the decision to choose to use the private transport company. One of the locations in bang pakong district, chachoengsao province, in order from the lowest to the least: 1. quality of knowing and understanding customers (Beta = 0.194) 2. quality of service response (Beta = 0.190) 3. quality of reliability and reliability (Beta = 0.174) 4. quality of service concrete (Beta = 0.163), respectively.

Keywords: service quality , decision making on using services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการขนส่งพัสดุ มีความสำคัญต่อการซื้อขายสินค้าในตลาดออนไลน์ เป็นอย่างมากในปัจจุบันจึงมีผู้ประกอบการหลายรายที่ดำเนินธุรกิจ ให้บริการขนส่งพัสดุภายในประเทศดังนั้น การเกิดบริษัทขนส่งพัสดุภายในประเทศที่มากขึ้นย่อม ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านต่างๆ เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งด้านราคา ความรวดเร็วและคุณภาพการให้บริการ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด โดยบริษัทขนส่งแต่ละแห่งจะมีการออกกลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นจุดขายและนำเสนอต่อผู้ค้าออนไลน์ ทั้งการเป็นพันธมิตรกับ Online Platform ต่าง ๆ หรือการสร้างจุดเด่นในการให้บริการขนส่งของตนเอง หรือจะเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการขนส่งพัสดุด้วยกันเอง [1,2]

คุณภาพสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการให้บริการของบริษัทขนส่งพัสดุ ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบันยังจำเป็นต้องถูกศึกษาเพราะการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุนั้น ผู้ใช้บริการมักจะมีมุมมองและทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการที่ได้ถูกนำเสนอออกไปให้แก่ผู้บริโภคได้รับรู้ผ่านการบริการของพนักงาน ซึ่งคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้นำมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น มีนักวิจัยหลายท่านที่ได้นำเสนออยู่หลากหลายด้าน เช่น ความเป็น

รูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่นความเข้าใจการรับรู้ความต้องการ [3,4] การตระหนักถึงราคา [5,6] ภาพลักษณ์ตราสินค้า[7,8] การบอกต่อ [9,10] เป็นต้น

อย่างไรก็ตามสังคมในปัจจุบัน ต้องการความสะดวกรวดเร็วทางด้านการขนส่งสินค้าต่างๆ ทั้งในส่วนภาครัฐ ภาคเอกชนหรือแม้แต่ บุคคล ร้านค้า ธุรกิจออนไลน์เพื่อให้สินค้า สามารถส่งถึงผู้รับได้ง่ายขึ้นซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการขนส่งสินค้า และสิ่งที่สำคัญด้านการขนส่งคือ ต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อผู้ใช้บริการ ธุรกิจด้านการขนส่ง เป็นตัวเลือกอย่างหนึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในด้านต่างๆ ครบถ้วน เช่น การให้บริการ การเข้าถึงการใช้บริการ การสื่อสาร และระบบสารสนเทศ จึงมีการปรับรูปแบบสินค้าและบริการ การจัดการระบบขนส่ง รวมทั้งขยายเขตพื้นที่ในการให้บริการ ระบบกระบวนการ การจัดส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อออนไลน์ การให้บริการด้านแอปพลิเคชันความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการโดยการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความถูกต้องมีระยะในการจัดส่งที่รวดเร็ว และแม่นยำ และความปลอดภัยของสินค้าจากการขนส่งการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ลักษณะของความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการพนักงานมีทักษะที่เป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ [11] มีระบบรับประกันความพึงพอใจสร้างความไว้ใจ และน่าเชื่อถือ การบริการหลังการขาย มีระบบบริหารสัมพันธ์ที่ดีมีประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดคือต้องมีคุณภาพ ทั้งคุณภาพของสินค้า และการบริการที่มีความแตกต่างจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ การบริการที่รวดเร็ว พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี บริการที่แตกต่าง คือ โอกาสที่ดีสำหรับผู้ประกอบการ

สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันแนวโน้มธุรกิจอีคอมเมิร์ซ E-Commerceในประเทศไทยพบว่ามีการบริโภคผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้นทั้งทางเว็บไซต์ธุรกิจอีคอมเมิร์ซรายใหญ่ เช่น Lazada, Shopee, JD Central, Price za และการค้าผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Commerce) อย่าง Facebook, Line และInstagram ซึ่งส่งผลให้ยอดการสั่งซื้อเพิ่มขึ้นถึง 1 ล้านชิ้น/วัน จากการเจริญเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ E-Commerce 2020 ยอดการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด ส่งผลทำให้ความต้องการบริการขนส่งพัสดุมากขึ้นอย่างสอดคล้องกัน รวมถึงการแข่งขันของตลาดขนส่งพัสดุที่แข่งขันกันอย่างดุเดือดทั้งในด้านของการบริการ และราคา การขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาดอีคอมเมิร์ซถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งที่จะต้องปรับตัวให้ทัน ถึงแม้จะดูเหมือนเป็นโอกาสทองของธุรกิจขนส่งพัสดุแต่หากขาดประสบการณ์การปรับตัวที่รวดเร็ว ซึ่งบริษัทขนส่งเอกชนที่สามารถปรับตัวได้ จึงเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยการปรับกลยุทธ์เริ่มเปิดให้บริการเพิ่มความสะดวกสบายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น เช่น การชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์สนับสนุนความเป็น Cash Society[12] และการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังมีการจ้างงานเพิ่มอัตราการให้บริการ และขยายจุดบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เข้าถึงลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่มากขึ้นอย่างก้าวกระโดด ตลาดอีคอมเมิร์ซจึงเป็นแหล่งธุรกิจสำหรับคนยุคใหม่ ในการสร้างรายได้ในการขายสินค้าหรือโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกิจแบบอีคอมเมิร์ซสามารถเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้น และทำให้ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินการได้เป็นอย่างดีตลาดอีคอมเมิร์ซจึงเป็นแหล่งธุรกิจอันดับต้นๆ ของการสร้างรายได้ในยุคนี้ทำให้มีการขายสินค้า และการบริการเพิ่มมากขึ้นรวมไปจนถึงการขนส่งพัสดุที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละวัน[13]

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัย สนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อทำประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพในการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ และคุณภาพการให้บริการการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

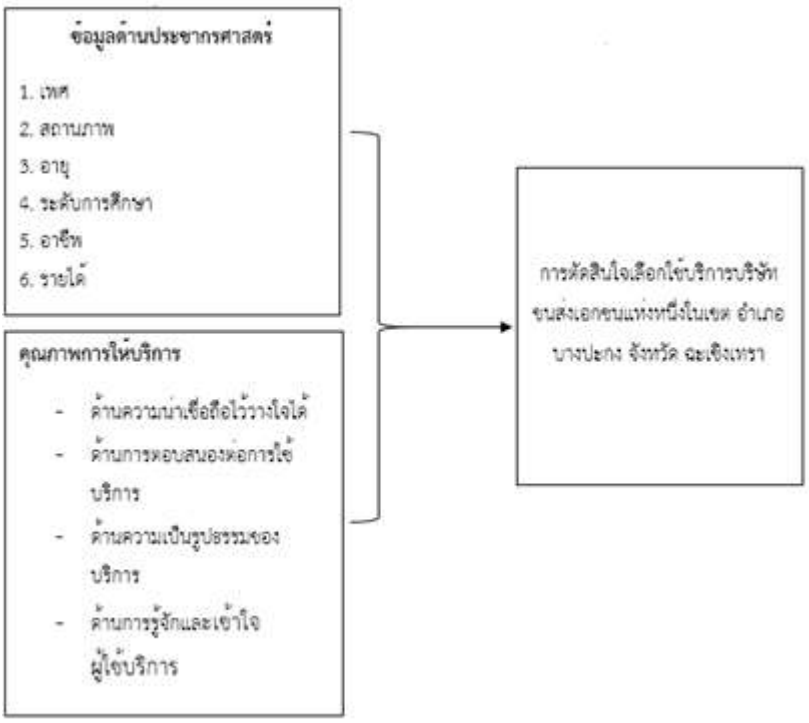
ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มบุคคลทั่วไป เช่น พนักงานข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา พ่อค้า/แม่ค้า คนขายของออนไลน์ ในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

- เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ให้บริการในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้ามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวความคิด



ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

- งานวิจัยนี้ใช้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวคิด และทฤษฎีการตัดสินใจ การตัดสินใจใช้บริการของ [1]

วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แต่ด้วยกรณีนี้ไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตร

คอแครน [13] ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่างรวมเป็น 400 ตัวอย่าง (sample size) วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sampling) เลือกใช้แบบตามสะดวก (convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีโครงสร้างแน่นอน (Structure-Undisguised Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-Ended Questionnaire)

7.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

7.2.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ตลอดจนพิจารณาความชัดเจนและเหมาะสมของข้อคำถามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

7.2.2 เครื่องมือที่ใช้สำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัช (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน จากการทำ Try Out จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์ค่า α มากกว่า 0.70 (Hair, 1995) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นจากการทำการทดสอบ คือ 0.953 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน คือมากกว่า 0.70

7.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, และรายได้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ(Percentage) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งใน เขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter Method

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็น เพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 เป็นเพศชาย 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 อายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุ 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 สถานภาพสมรส จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 การศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญา จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 การศึกษาสูงสุดปริญญาโท หรือ เทียบเท่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 การศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อาชีพข้าราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-35,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทั้ง 4 ด้าน

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับการตัดสินใจ**
1.คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.504	0.428	มากที่สุด
2.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.528	0.405	มากที่สุด
3.คุณภาพด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ	4.517	0.444	มากที่สุด
4.คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.635	0.379	มากที่สุด
รวม	4.546	0.414	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.546, S.D.= 0.414) มีทั้งหมด 4 ด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจ มากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$= 4.504, S.D.= 0.428) คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$= 4.528, S.D.= 0.405) คุณภาพด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ ($\bar{X}$= 4.517, S.D.= 0.444) คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X}$= 4.635, S.D.= 0.379) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับการตัดสินใจ**
1.ท่านมีโอกาสที่จะเข้าใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้ในอนาคต	4.45	0.677	มากที่สุด
2.การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทใดบริษัทหนึ่งมีความสำคัญต่อท่านเป็นอย่างมาก	4.50	0.605	มากที่สุด
3.ท่านมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้	4.48	0.613	มากที่สุด
4.ท่านจะมีการแนะนำและบอกต่อบุคคลที่ท่านรู้จักให้เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้	4.45	0.639	มากที่สุด
รวม	4.47	0.495	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับการตัดสินใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.47, S.D.= 0.495) ทั้งหมด 4 ข้อ มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับเทียบเท่ากัน คือ ท่านมีโอกาสที่จะเข้าใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้ในอนาคต ($\bar{X}$= 4.45, S.D.= 0.677) การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทใดบริษัทหนึ่งมีความสำคัญต่อท่านเป็นอย่างมาก ($\bar{X}$= 4.50, S.D.= 0.605) ท่านมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้ ($\bar{X}$= 4.48, S.D.= 0.613) ท่านจะมีการแนะนำและบอกต่อบุคคลที่ท่านรู้จักให้เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งนี้ ($\bar{X}$= 4.45, S.D.= 0.639) ตามลำดับ

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา

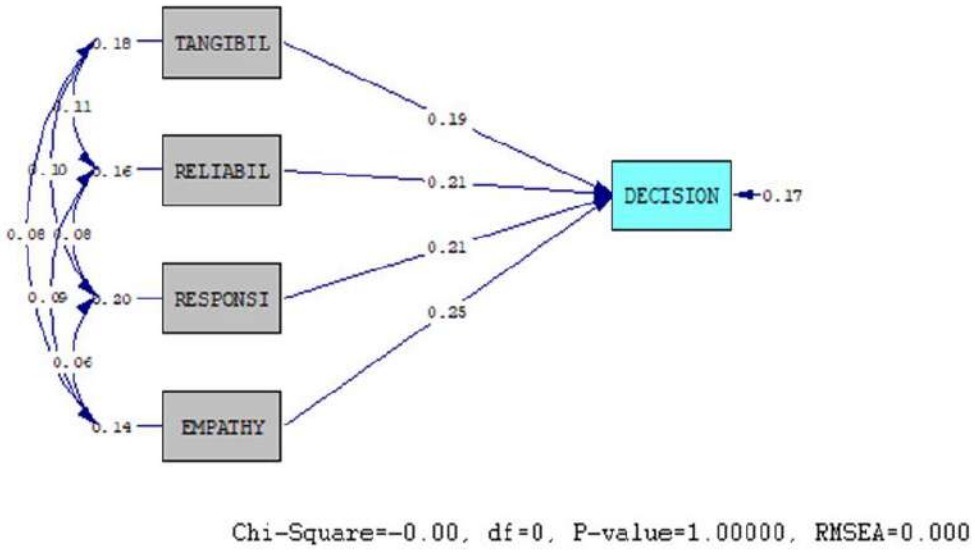
คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.524	0.292		1.794	0.074		
1. Tangibility	0.188	0.067	0.163	2.806	0.005	0.510	1.959
2. Reliability	0.213	0.070	0.174	3.028	0.003	0.519	1.927
3. Responsiveness	0.212	0.055	0.190	3.876	0.000	0.710	1.408
4. Empathy	0.254	0.067	0.194	3.764	0.000	0.643	1.554

R= 0.569 R^2= 0.324 Adj. R^2= 0. 317 S.E= 0.40952 F= 47. 245 Sig.= 0.000

จากตาราง 3 ที่ได้ทำการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น Multicollinearity โดนการทดสอบด้วยสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.510 – 0.710 ซึ่งเข้าใกล้ 1 โดยผู้วิจัยวิเคราะห์แล้วว่าสามารถยอมรับได้และ ค่า VIF ทุก ๆ ตัวแปรมีค่าอยู่ในระหว่าง 1.408 – 1.959 ซึ่งทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น Multicollinearity สามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้โดยการใช้วิธีการ Enter Method โดยการนำตัวแปรทุกตัวตามกรอบแนวความคิดของการวิจัยนำมาวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ได้ค่าคุณภาพที่มีอิทธิพล R^2 เท่ากับ 0.324 กล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 32.4 % ส่วนที่เหลือ 67.6 % เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าค่อนข้างมาก โดยพบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลคือ Tangibility (Beta = 0.163) Reliability (Beta = 0.174) Responsiveness (Beta = 0.190) Empathy (Beta = 0.194) ตามลำดับ คุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณ R =

0.569 ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 = 0.324 ค่าประสิทธิภาพของการทำนายที่ปรับแล้ว Adj R^2 0.317 ค่า F = 47.245 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำงาน S.E. = 0.40952 โดยมีตัวแปรที่สำคัญ คือ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.163) คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta = 0.174) คุณภาพด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Beta = 0.190) คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Beta = 0.194) ตามลำดับ

เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Linear Regression Model) ด้วยโปรแกรม Lisrel ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 โมเดลคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา

จากภาพประกอบที่ 1 ผลโมเดลคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา มากที่สุด โดยมีทั้งหมด 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1. คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) 2. คุณภาพด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ(Responsiveness) 3. คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 4. คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทั้ง 4 ด้านพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.546, S.D.= 0.414) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ [1,2]ได้

ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสจำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เช่นเดียวกับ [12,14,15] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านผู้ใช้ ด้านคุณสมบัติ และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านคุณค่า ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

10.1 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการมากขึ้นและควรมีราคาที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ ราคาไม่ควรสูงเกินไปเมื่อเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ ผู้ประกอบการควรมีการตลาดทางการค้าโดยการกำหนดโปรโมชั่นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการ

10.2 ผู้ประกอบการควรมีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการที่ทันยุคทันสมัยและเกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือสำหรับการบริการที่ดี

10.3 ผู้ประกอบการควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

[1] ราณี ศรีไพบูลย์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, และสุดาวรรณ สมใจ, “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด,” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2020.

[2] วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ, “คุณภาพการให้บริการการตระหนักถึงราคาภาพลักษณ์ ตราสินค้าและการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภค,” บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร, 2559.

[3] ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี, “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา,” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2562.

[4] สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม, “คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์,” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร, 2559.

[5] รตีทิพย์ เสริมสิริมน, “การศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนของลูกค้าบริษัท X จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัด มหาสารคาม,” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2561.

[6] ธนกฤต ตปนีย์ และสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์, “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจการบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง,” คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561.

[7] สาวิณี น้อยคง, “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (หมอชิต 2),” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2552.

[8] ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด,” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2562.

[9] วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, บุษยา อุดมพรกิตติคุณ, ลลิตา คุ้มเนตร, รสวรรณ จงไมตรีพร, สุนันท์ นิลพวง และเกศลิน รัตนชัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ จากการตลาดแบบออนไลน์,” มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2563.

[10] กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสมพล ทุ่งหว้า, “ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง,” มหาวิทยาลัยรามค้าแหง, กรุงเทพมหานคร, 2019.

[11] ณิชาภัทร บัวแก้ว, “พฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพ และประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จากัด และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด,” คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561.

[12] Khruachalee, K., “การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก และการจัดกลุ่มพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุ เคอรี่ เอกซ์เพรส จำกัด,” กรุงเทพมหานคร, 2563.

[13] ศิริรัตน์ ญาณปรีชา, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้าบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา,” คณะบริหารธุรกิจ, (สาขาการจัดการโลจิสติกส์), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563.

[14] จุไรพร พินิจชอบ, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซ ในเขตกรุงเทพมหานคร,” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

[15] ปรียานุช ศิริไพบูลย์ทรัพย์, “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการKerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.