



18  
มกราคม  
2561

การประชุมสังคมนศาสตร์วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแส  
การเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand 4.0”  
ณ โรงแรมโพธิ์วิลล รีสอร์ท แอนด์สปา อำเภอเมือง จังหวัดชัยราช

สำนักวิชาสังคมนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยราช  
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดชัยราช รหัสไปรษณีย์ 57100

☎ โทรศัพท์ : 053-702870 ต่อ 10  
☎ โทรศัพท์มือถือ : 09-5126-8181, 08-8519-5290  
✉ E-mail : jtongrak@gmail.com



สำนักวิชาสังคมนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยราช



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๒/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย (Peer Review) ระดับชาติ  
การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการ  
กลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย (Peer Review) ระดับชาติ การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐” เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗  
มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย ประกอบด้วย

-ตามรายชื่อแนบท้ายคำสั่ง-

หน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง บทความวิชาการ/บทความวิจัย ของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ และให้  
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ผลงานแต่ละเรื่องให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับชาติ ทั้งเนื้อหา ภาษา และรูปแบบการ  
เขียนผลงาน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี  
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด้วงนคร)  
รองอธิการบดี รักษาการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิชาการ/บทความวิจัย  
การประชุมสังคมนานาชาติวิชาการครั้งที่ ๑๔  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”  
แนบท้ายคำสั่งที่ ๗๐๐๒/๒๕๖๐

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วิงวอน  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปิฎกฤษดิ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวนิช  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
๗. รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งนภา เทพภาพ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกลิน อุนวิจิตร  
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.เปเนต มโนมัยวิบูลย์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๔. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๕. อาจารย์ ดร.สมเกียรติ อินทสิงห์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๑๖. อาจารย์ ดร.กานต์รวี บุษยานนท์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง



## ๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง  
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา ยืนยง  
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอากานุกูล  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทรีพันธ์ พันธุ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ รองคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุตาพร ปัญญาพฤษ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๙. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น  
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๒๐. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์เพ็ชรสวัสดิ์ กันคำ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ศศิพัชร เมฆรา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์อิทธิพิทธ์ เรืองกิจวัฒน์

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๔. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๕. อาจารย์จามรี พระสุนิล

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๓/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย  
การประชุมสังคมนานาชาติครั้งที่ ๑๔  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการ  
วิพากษ์บทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการระดับชาติ ทั้งภาคบรรยายและ  
ภาคโปสเตอร์งานสังคมนานาชาติครั้งที่ ๑๔ “สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand  
๔.๐”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗  
มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย ดังต่อไปนี้

-ตามรายชื่อแนบท้ายคำสั่ง-

หน้าที่ วิพากษ์ ให้ข้อเสนอแนะ การนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัย ของผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงาน  
ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี  
ต่อทางราชการ

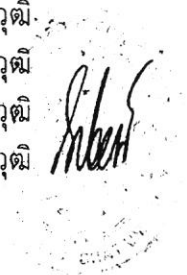
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด่วนนคร)  
รองอธิการบดี รักษาการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ  
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔  
“สังคมพหุวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”  
แนบท้ายคำสั่งที่ ๗๐๐๓/๒๕๖๐

- |   |               |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยพันธ์          | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พีชรา ก้อยชูสกุล             | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง       | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. รองศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล                 | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล      | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรุณศิริ ใจมา       | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา ลีตระกูล       | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง       | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตริเอกานุกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิณ พรหมใจสา      | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์      | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง            | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์             | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.เปนต์ มโนมัยวิบูลย์            | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์                 | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช                | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ               | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัตน์            | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤกษ์              | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๑. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์           | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๒. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น                 | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๓. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย                  | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๔. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว           | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๕. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ                   | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๖. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี                        | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๗๐๐๔/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)  
การประชุมสังคมนิติศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔  
“สังคมนิติวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

ด้วย สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมนิติศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๔ “สังคมนิติวัฒนธรรมภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค Thailand ๔.๐”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๕๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- |                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา       | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์จามรี พระสุนิต           | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทรพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ             |
| ๔. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์   | กรรมการ             |
| ๕. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ          | กรรมการ             |
| ๖. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ          | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี  
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ด้วน)

รองอธิการบดี รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



## คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN Service Quality Affecting Decision to Use LINE MAN Service

จิราภา มารุตวงษ์<sup>1\*</sup> ขนิษฐา อนุภาวาลัย<sup>2</sup> และ เกตุวดี สมบูรณ์ทวี<sup>3</sup>  
Jirapa Marutawong<sup>1\*</sup>, Khanitta Anupawam<sup>2</sup> and Kedwadee Sombuntave<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษา สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup>นักศึกษา สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>3</sup>อาจารย์ สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

\*Corresponding author. E-mail: jm\_first@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN โดยคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการ LINE MAN สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้( $X_1$ ) ( $\bar{X}$  = 4.15 และ S.D. = 0.55) ด้านความน่าเชื่อถือ( $X_2$ ) ( $\bar{X}$  = 4.25 และ S.D. = 0.42) ด้านการตอบสนอง( $X_3$ ) ( $\bar{X}$  = 3.92 และ S.D. = 0.77) ด้านความเอาใจใส่( $X_4$ ) ( $\bar{X}$  = 4.10 และ S.D. = 0.50) และ ด้านความมั่นใจ( $X_5$ ) ( $\bar{X}$  = 4.14 และ S.D. = 0.49) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสมการพยากรณ์คือ  $\hat{Y} = 1.871 + (0.108)X_1 + (0.152)X_2 + (0.063)X_3 + (0.124)X_4 + (0.117)X_5$

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ การตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN

### ABSTRACT

The objective of this research was to study service quality affecting decision to use LINE MAN service. As for service quality factor which can be divided into 5 parts consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument was questionnaire which was collected from 400 respondents in Bangkok who used Lineman service. The statistical techniques were used in this study including frequency, percentage, mean, standard deviation. The coefficient of confidence was 0.874 and the data were analyzed by multiple regression. The results of the study showed that service quality consisting of tangible( $X_1$ ) reliability( $X_2$ ) responsiveness( $X_3$ ) assurance( $X_4$ ) empathy( $X_5$ ) affecting decision to use LINE MAN service with a

significance level of 0.05 The prediction equation was  $\hat{Y} = 1.871 + (0.108)X_1 + (0.152)X_2 + (0.063)X_3 + (0.124)X_4 + (0.117)X_5$

**Keywords:** Quality of Service, The decision to use the services, LINE MAN

## บทนำ

ในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมด้านสังคมรวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิต (LifeStyle) ได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ปัจจุบันประชากรในกรุงเทพมหานครได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก ความเป็นอยู่และการเดินทางของประชากรจึงเป็นเรื่องสำคัญ จะเห็นได้ว่าระบบการคมนาคมขนส่งของประเทศไทยมีหลากหลายรูปแบบทั้งรถไฟฟ้า (BTS) รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) เรือโดยสารและรถประจำทางแต่การจัดสรรยังไม่เป็นระเบียบและไม่ได้มาตรฐาน ในเรื่องเวลา ประชากรจึงหันมาใช้รถส่วนบุคคลกันมากขึ้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนั้นส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในกรุงเทพฯ เนื่องจากจำนวนรถส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากถึง 9,564,890 คัน (กลุ่มสถิติการขนส่ง, 2560) อีกทั้งในประเทศไทยยังมีปัญหาสภาพอากาศที่มีความแปรปรวนทั้งอากาศที่ร้อนจัดและฝนที่ตกอย่างไม่เป็นฤดูกาลส่งผลกระทบต่อการเดินทางของประชากรคือกิจวัตรประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงานและ การรับประทานอาหาร ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นทำให้ประชากรมีความลำบากในการเดินทางมากขึ้น

โดยจำนวนรถที่มีมากกว่าถนนจะรองรับทำให้เกิดการแข่งขันของผู้ประกอบการในการขายและขนส่งสินค้าโดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้บริโภคเป็นหลัก การซื้อขายสินค้ามีความสะดวกสบายมากขึ้น ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินมาหน้าร้านเพื่อทำการซื้อสินค้าอีกแล้ว แต่สามารถซื้อผ่านระบบ E-Commerce เพื่อทำการสั่งซื้อสินค้าได้เรียกสิ่งนี้ว่า Delivery การจัดส่งสินค้าที่เป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เล็งเห็นปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงข้างต้นที่กล่าวมา ทำให้ได้มีการพัฒนาตัวช่วยที่ทันสมัยขึ้นตามยุคสมัยเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยการสั่งซื้อผ่านทางออนไลน์ ทั้งการสั่งผ่าน Website, LINE หรือการโทรสั่งซื้อสินค้าสินค้าที่ได้รับความนิยม จะเป็นสินค้าประเภทอาหารและบริการต่างๆ และในปัจจุบันประชากรส่วนมากใช้อุปกรณ์สื่อสารที่เรียกว่า Smartphone การพัฒนาช่องทางในการซื้อขายสินค้าจึงเริ่มมีเข้ามาในส่วนของแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ และแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมอย่างมากในตอนนี้คือ LINE MAN

LINE MAN คือแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์จากร้านอาหารชื่อดังต่างๆที่ลูกค้าสามารถสั่งให้มาส่งถึงที่ได้อีกโดยไม่ต้องออกไปซื้อเอง ซึ่งกำลังได้รับความนิยมในเมืองไทยเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ไม่สะดวกทำอาหารกินเอง อีกทั้งเพื่อที่จะออกไปกินนอกบ้านแลกกับความทุกข์ทรมานกับรถติด น้ำมันแพง ไม่มีที่จอดรถและรอคิวนาน (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2558) อีกทั้งยังตรงกับผลการสำรวจ (โกลบอล, 2557) พบว่าคนไทยใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือมีเวลานานกว่าประเทศอื่นในเอเชีย แสดงให้เห็นว่าผู้คนสามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันต่างๆบนมือถือได้อย่างง่ายดายซึ่งสอดคล้องกับการทำธุรกิจระบบ E-Commerce ของ LINE MAN อีกด้วย

กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการทำธุรกิจประเภทนี้ คือ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) (Cronin, and Taylor, 1992 ; Oliver, 1993 ; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้า ต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) เพราะความพึงพอใจต่างๆ นั้น จะเป็น

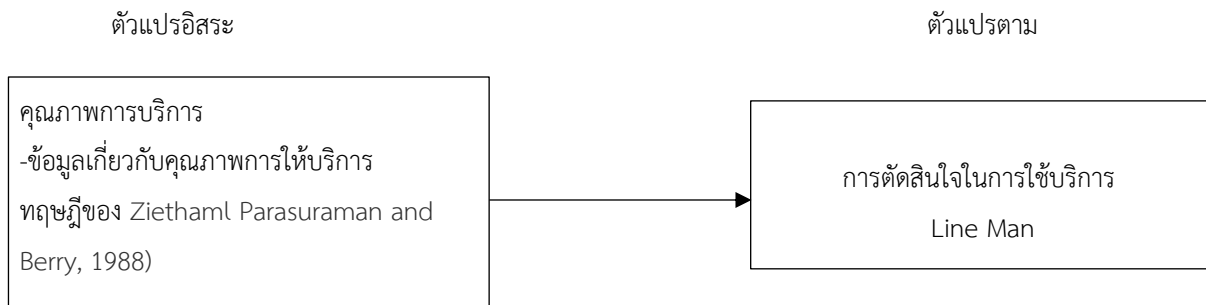
การวัดว่าการให้บริการนั้นบรรลุเป้าหมายหรือไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากน้อยเพียงใด ส่งผลให้ทราบถึงข้อดีข้อเสีย และการบริการนั้นเหนือกว่าคู่แข่งทางด้านใดบ้างเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงให้ผู้บริโภคได้รับถึงความพอใจและประสิทธิภาพสูงสุดของการบริการ

ดังนั้นทางผู้จัดทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN โดยกลุ่มประชากรอายุ 20-35 ปี ภายในกรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยเรียนจนถึงวัยทำงานและนิยมใช้ Smartphone เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งยังไม่มีผลการวิจัยที่เจาะลึกถึงคุณภาพการบริการของ APP LINE MAN จึงทำให้ทางผู้วิจัยสนใจที่จะวิจัยและศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ APP LINE MAN เพื่อแสดงถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการเลือกซื้อของผู้บริโภค อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ประกอบการได้ทราบและวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมและหวังว่างานวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้บริโภคมีความพอใจกับการให้บริการของ LINE MAN ต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN

### กรอบแนวคิด



### วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ.2560

#### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ในครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรอายุ 20-35 ปีที่ใช้บริการของ LINE MAN ภายในกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน เขตบางแค เขตบางเขน เขตดินแดง และเขตบางกระปิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ดังนั้นการกำหนดขนาดตัวอย่างหาได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สามารถคำนวณได้ดังนี้

สูตร 
$$n = \frac{z^2}{4 E^2}$$

แทนค่าสูตรได้ดังนี้	n	=	ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
	z	=	ค่ามาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%
	E	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable Error)
	n	=	385

จากการคำนวณทำให้ผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทางผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจากเดิมอีก 15 ชุด รวมเป็นจำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 5 พื้นที่ ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางแค เขตบางเขน เขตดินแดง และเขตบางกระปิ เนื่องด้วยผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ดังกล่าวเพราะพบว่าบริเวณเขตพื้นที่เหล่านั้นใกล้เคียงกับแหล่งร้านอาหารที่ผู้การขายกับทาง LINE MAN โดยทำการแจกแบบสอบถาม เขตละ 80 กลุ่มตัวอย่าง บริเวณมหาวิทยาลัยและห้างสรรพสินค้า

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ LINE MAN ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยมีคำถามทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งสินค้าออนไลน์เดลิเวอรี่ เช่น ความถี่ในการสั่งสินค้าออนไลน์เดลิเวอรี่ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้งเป็นต้น โดยมีคำถามทั้งหมดจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ LINE MAN ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบเลือกตอบ 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ประกอบไปด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ ความมั่นใจ

ส่วนที่4 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN โดยแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบเลือกตอบ 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ด้านเนื้อหาและภาษา ความครบถ้วนของข้อความและความตรงประเด็นวัตถุประสงค์เพื่อความสมบูรณ์และเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ความถูกต้องและเหมาะสม จึงจะจัดทำต้นฉบับของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้จริง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบ (Pilottest) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) โดยคำนวณผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (บรรเจิด และ ครรชิตพล, 2557) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อถือได้สูงมาก และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ในแต่ละส่วน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งสินค้าออนไลน์เดลิเวอรี่ ของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของ LINE MAN ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ คือ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN สถิติที่ใช้ คือ ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter โดยค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้คือ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ LINE MAN พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 ที่มีอายุระหว่างต่ำกว่าหรืออายุ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 83.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.5 อาชีพพนักงานนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.3 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสั่งสินค้าออนไลน์เดลิเวอรี่ พบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการสั่งสินค้าเดลิเวอรี่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีความใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการ 501 – 1,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสั่งสินค้าออนไลน์เนื่องจากประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 42.0 โดยตัวผู้บริโภคเป็นผู้มีอิทธิพลในการสั่งซื้อสินค้าผ่าน LINE MAN คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีการรับรู้ข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE คิดเป็นร้อยละ 51.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้จัดโปรโมชั่นคุ้มครองส่วนบุคคลพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 49.0 และพบว่าประเภทของการใช้บริการ LINE MAN ที่ใช้บริการเป็นประจำคือบริการสั่งอาหาร คิดเป็นร้อยละ 74.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของ LINE MAN ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ จาก การวิเคราะห์พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีอิทธิพลส่งการให้บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$  และ S.D. = 0.55) ด้านความเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อการให้บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$  และ S.D. = 0.42) ด้านการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อการให้บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$  และ S.D. = 0.77 ) ด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการใช้

บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$  และ S.D. = 0.50 ) ด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$  และ S.D. = 0.49 )

ส่วนที่4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ LINE MAN ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$  และ S.D. = 0.44 ) และเมื่อวิเคราะห์เป็นข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวางแผนที่จะใช้บริการ LINE MAN ในการบริการครั้งต่อไป ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$  และ S.D. = 0.64 ) ผู้ตอบแบบสอบถามได้ผูกมัดตนเองกับ LINE MAN ที่ได้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$  และ S.D. = 0.53 ) พบว่าในการบริโภคครั้งต่อไปเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้นสำหรับการบริการของ LINE MAN มากกว่าการบริการของรายอื่น ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$  และ S.D. = 0.73)

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ Line Man

แหล่งความแปรปรวน (Model)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
การถดถอย (Regression)	19.276	5	3.855	26.063	0.000
ส่วนที่เหลือ (Residual)	58.279	394	0.148		
Total	77.555	399			

จากการวิเคราะห์ตารางที่1 พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ LINE MAN ทั้งหมด5ด้าน ประกอบด้วยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ LINE MAN ของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่2

**ตารางที่ 2** แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการบริการมีอิทธิพลส่งผลต่อการใช้บริการ LINE MAN เป็นตัวแปร

แหล่งความแปรปรวน (Model)	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.871	0.217		8.630	0.000
X <sub>1</sub> ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.108	0.044	0.134	2.425	0.016
X <sub>2</sub> ด้านความน่าเชื่อถือ	0.152	0.56	0.145	2.732	0.007
X <sub>3</sub> ด้านการตอบสนอง	0.063	0.030	0.110	2.113	0.035
X <sub>4</sub> ด้านความเอาใจใส่	0.124	0.054	0.142	2.289	0.023
X <sub>5</sub> ด้านความมั่นใจ	0.117	0.056	0.130	2.075	0.039

---

R = 0.50, R Square = 0.25, Adjusted R Square = 0.24, Std. Error of the Estimate = 0.38

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ LINE MAN ทั้ง 5 ด้านประกอบไปด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ จากการแสดงผลการวิเคราะห์หาค่าถ้อยพหุคูณสามารถนำมาเขียนเป็นสมการณคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.871 + (0.108)X_1 + (0.152)X_2 + (0.063)X_3 + (0.124)X_4 + (0.117)X_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = แทน ปัจจัยคุณภาพการบริการ LINE MAN

$X_1$  แทน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้

$X_2$  แทน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ

$X_3$  แทน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง

$X_4$  แทน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่

$X_5$  แทน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่สรุปปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีบัตรสะสมแต้มระบบยืนยันตัวตนการเป็นสมาชิกที่ชัดเจน รวมถึงพนักงานแต่งกายสะอาด บุคลิกภาพที่ดี สุภาพ และมีความสํารวมทั้งด้านวาจาและกริยามารยาท ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, A., Zenithal, V.A., & Berry, L.L. (1998) กล่าวว่าสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ในการบริการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการจะมองเห็นได้เช่น ความสะอาดของสถานที่ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ หรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) กล่าวว่าความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการ โดยผู้รับบริการ มุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะอาดสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก LINE MAN มีการก่อตั้งมานาน และความชำนาญในการทำระบบข้อมูลต่างๆ ทำให้ชื่อเสียงของ LINE MAN เป็นที่รู้จักและเกิดความน่าเชื่อถือในการมาใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐมของ มาลี สุขสำราญ (2552) ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านความซื่อสัตย์และความความเชื่อถือ

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ LINE MAN อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างเต็มที่ทั้งยังให้บริการอย่างมีมาตรฐานมาโดยตลอดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1998) ที่กล่าวว่า การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเตรียมพร้อมในการให้บริการและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการซึ่งมาตรฐานด้านความรวดเร็วและความพร้อมของบริษัทในมุมมองของลูกค้าอาจมากกว่าที่บริษัทวางไว้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของ LINE MAN มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี มีการพูดจาดูแลเอาใจใส่ จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิวัฒน์ ตั้งจิตการุญ (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริษัท ทูรินเทอร์เน็ต จำกัดของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรด้านความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า (Enthusiasm) ของสมิต สัจฉกร (2548) ที่กล่าวว่า ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมี ความสมัครใจและทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ (Service Mind) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ของ ธงชัย จิรศิริโรจน์ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด3ด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการและ ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความมั่นใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของ LINE MAN มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ และทางบริษัทมีระบบบัญชีการจ่ายเงินที่เป็นระบบ รวมถึงมีการรักษาความลับข้อมูลของผู้บริโภคเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1998) ที่กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิด ความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ



## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปประกอบการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น

1. จากการศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มผู้บริโภคที่ตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา ทั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ทันสมัยเปิดรับสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา หากผู้ประกอบการต้องการฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น อาจจะทำโปรโมชั่นสำหรับคู่รัก หรือครอบครัวทำให้ กลุ่มลูกค้าหันมาสนใจมากขึ้นเนื่องจากโปรโมชั่นที่ดึงดูดใจ

2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้าเดลิเวอรี่ต่อเดือนน้อยกว่า 3 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนั้นอยู่ที่ 501-1,000 บาท เหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการส่วนใหญ่คือประหยัดเวลา ผู้ประกอบการอาจจะเสนอโปรโมชั่น หากจัดส่งช้ากว่ากำหนดจัดส่งฟรีไม่คิดค่าบริการหรืออาจจะแถมเป็นคูปองส่วนลดเพื่อ เอาใจผู้บริโภคให้มีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจาก LINE MAN

3. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการใช้บริการ LINE MAN ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในทุกๆด้าน ผู้ประกอบการจึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้มีความสม่ำเสมอ เช่น การอบรมพนักงาน ให้มีความรู้มีความซื่อสัตย์ มีจรรยาบรรณในอาชีพของการบริการ มีการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วต่อการตอบสนองลูกค้าและมีความเต็มใจที่จะบริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ลูกค้าได้รับถึงคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจและการกลับมาตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN ซ้ำอีก

4. จากผลการวิจัยพบว่าหากคุณภาพการบริการของ LINE MAN รักษามาตรฐานดังข้อที่กล่าวมาได้ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้นเพื่อให้ได้คุณภาพการบริการที่ดีกว่าผู้ประกอบการรายอื่น และทางผู้ประกอบการ LINE MAN อาจจะขยายเขตในการให้บริการจากในกรุงเทพมหานครไปยังเขตปริมณฑล หรือบริเวณใกล้เคียง เพื่อสร้างฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เป็นการสร้างค่านิยมและอิทธิพลให้แก่ลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการ LINE MAN

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาบางส่วนเท่านั้น เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการ LINE MAN ว่าในแต่ละอายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่

ในการศึกษารุ่นนี้ เลือกผู้บริการเป็น LINE MAN เท่านั้น ควรจะมีการศึกษาของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกัน เช่น Foodpanda เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรของอิทธิพลการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคเพื่อจะได้นำข้อดีข้อเสีย มาพัฒนาและวางแผนการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างดีที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมpong. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. เข้าถึงเมื่อ 21 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก [http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Kanokvan\\_Nasompong/fulltext](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Kanokvan_Nasompong/fulltext).
- กลุ่มสถิติการขนส่ง. (2560). *รายงานสถิติจำนวนรถยนต์ภายในกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงเมื่อ 3 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก [http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/index\\_dlt1.html](http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/index_dlt1.html)
- โกลบอล. (2557). *การใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือของคนในประเทศแถบเอเชีย*. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://w3.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9570000097342&>
- จุฬารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขต – กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015>
- ธงชัย จิรศิริโรจน์. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพันธ์การบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- บรรเจิด สิงขโรทัย. และครุฑพิทล ยศพรไพบูลย์. (2557). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมคณะทันตแพทย์ ในโรงเรียนแพทย์*. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ มข.
- มาลี สุขสำราญ.(2552) . *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม*. เข้าถึงเมื่อ 19 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://journal.rmutk.ac.th/index.php/rmutk/article/view/32/131>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ไทยสู่อาเซียน พลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่*. เข้าถึงเมื่อ 3 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/KEconAnalysis/Pages>
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- อภิวุฒิ ตั้งจิตการุญ. (2554). *คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงเมื่อ 21 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/898>
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนดตีไซน
- Parasuraman, A., Zenithal, V.A., & Berry,L.L. (1998). *แนวคิดทฤษฎีเรื่องคุณภาพของการบริการ )Service Quality)*
- Oliver. (1993). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงเมื่อ 3 กันยายน 2560. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?)