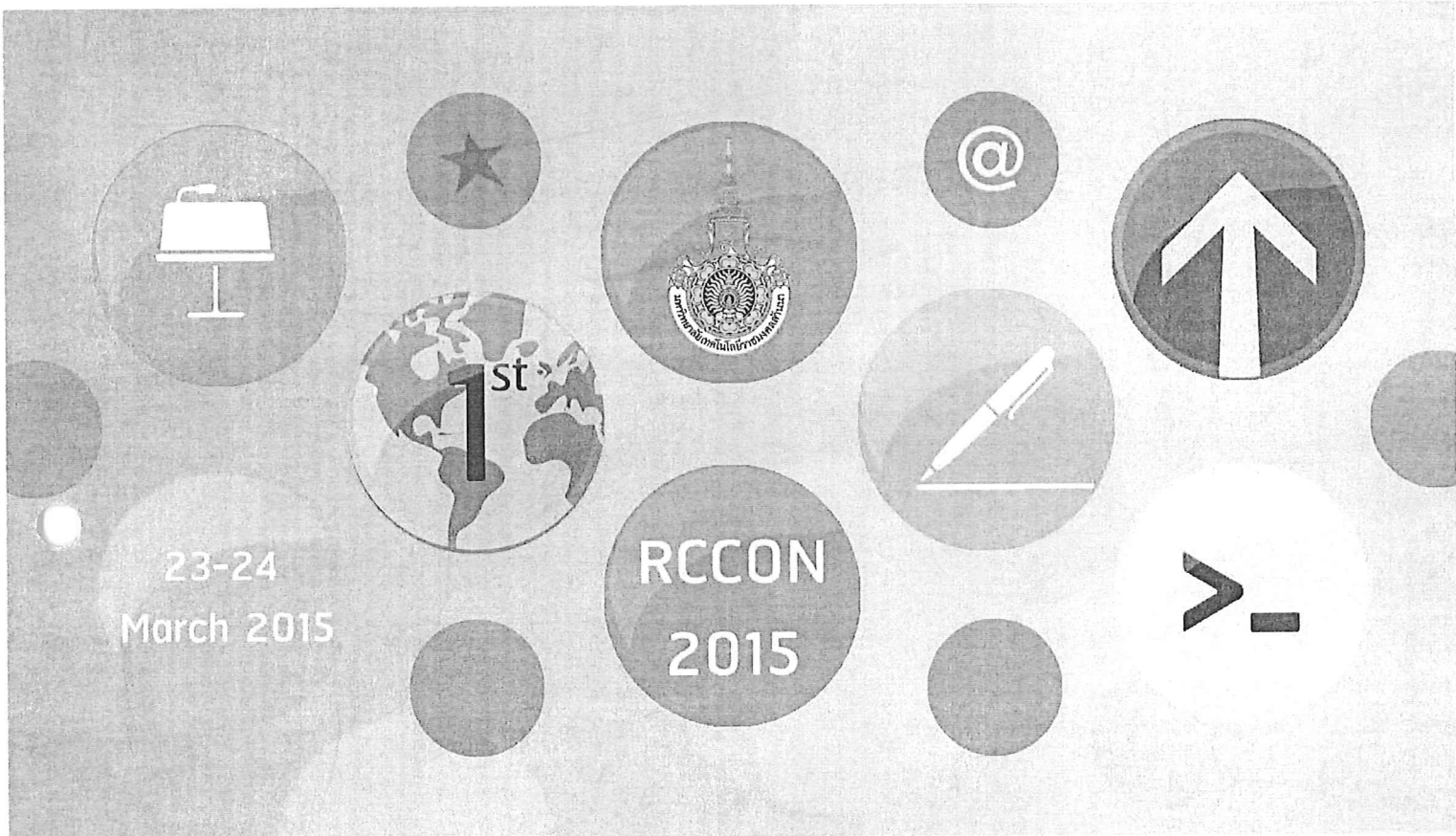
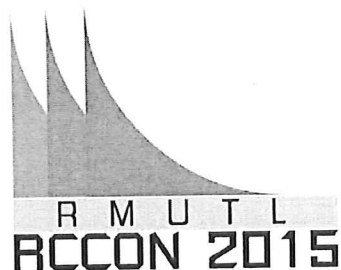


เอกสารแนบ รายชื่อผู้ทรง  
คุณวุฒิ พิจารณาบทความ.

# การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ครั้งที่ 1 ประจำปี 2558 “สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”



วันที่ 23-24 มีนาคม 2558 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ จังหวัดเชียงราย



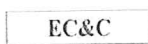
## การประชุมวิชาการระดับชาติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ครั้งที่ ๑ ประจำปี ๒๕๕๘  
“สรวทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

The 1<sup>st</sup> RMUTL Chiangrai Conference, (RCON2015)

๒๓ - ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

ณ โรงแรมเวียงอินทร์ จังหวัดเชียงราย



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายนอก

|                                  |                 |                           |
|----------------------------------|-----------------|---------------------------|
| รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธนา         | ข้าสุวรรณ       | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติ       | คำเมืองลือ      | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฏิรูป     | ผลจันทร์        | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฤกษ์      | อักษะรังสี      | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ       | แช่ต่าน         | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ดร.ภาสกร                         | เข้มประเสริฐ    | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| อาจารย์ยุทธนา                    | มูลกลาง         | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาตยา      | คล้ายเรือง      | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์    |
| ดร.ธานินทร์                      | คงศิลา          | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์    |
| ดร.ณัฐวิจิธา                     | เลิศพงษ์รุจิกร  | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์    |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทสพล       | เขตเจนการ       | มหาวิทยาลัยศิลปากร        |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์    | เจษฎาลักษณ์     | มหาวิทยาลัยศิลปากร        |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงศ์   | โสภณพงศ์พิพัฒน์ | มหาวิทยาลัยศิลปากร        |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระศักดิ์ | หุดากร          | มหาวิทยาลัยศิลปากร        |
| อาจารย์กิตติธัช                  | พาพลเพ็ญ        | มหาวิทยาลัยศิลปากร        |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเร็จ     | อินท่าไม้       | มหาวิทยาลัยศรีปทุม        |
| ดร. ชีวัน                        | ทองสอดแสง       | มหาวิทยาลัยศรีปทุมขอนแก่น |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร  | ราชกิจ          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันจักร    | สาทสนิท         | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ      | สัมฤทธิ์สกุล    | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารา       | ภูสง่า          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา         | จุมวงษ์         | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์เยาวลักษณ์     | คงธรรม          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนพงศ์       | เทียนชัย        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.จิรวรรณ                       | แช่เล่า         | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.บุรุษกร                       | นันทติลก        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.พิลาศลักษณ์                   | ศรแก้ว          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.ปริศญารัตน์                   | สังกะเทศ        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.อุไรลักษณ์                    | สิงห์ทอง        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |
| ดร.อุกฤษณ์                       | มารังค์         | มหาวิทยาลัยแม่โจ้         |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายนอก

|                                |                 |                                       |
|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสร    | ลีลาสันติธรรม   | มหาวิทยาลัยมหิดล                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ | เกียรติสิน      | มหาวิทยาลัยมหิดล                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กริช     | สมกันธา         | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ | อินตะขัน        | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง                |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ | หนูสวัสดิ์      | มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร  | อาการักษ์       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธมน   | บุญยราศรี       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลพร      | กุลตั้งวัฒนา    | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐนันท์    | ฐิติยาปราโมทย์  | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง                |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุขเกษม     | กลางกุลเสน      | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง                |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาสนา       | แก้วโพธิ์       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย             |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์     | ไวยกุล          | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุยงยา               |
| ดร.หาญศึก                      | เล็บครุฑ        | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย             |
| ดร.เพ็ญพิชชา                   | ศิริวัฒนากุล    | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย             |
| อาจารย์สุรพล                   | ชุ่มกลิ่น       | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์            |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยทิพย์ | คัตสุระ         | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง                 |
| ดร.อรวรรณ                      | จำพุดม          | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง                 |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ   | พันธุ์แพ        | มหาวิทยาลัยพายัพ                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์  | ดำรงวิริยะนุภาพ | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา    | ไชยมหาวัน       | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ดร.ดำรง                        | อมรเดชาพล       | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ดร.ธนาทิพย์                    | จันทร์คง        | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ดร.จิราพร                      | ไชยวงศ์สาย      | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ดร.ปริมพัฒน์                   | สัทธรรมนวงศ์    | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ดร.วีระพงษ์                    | กิตติวงศ์       | มหาวิทยาลัยพะเยา                      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกฤตย์  | ชมสุวรรณ        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |
| ดร.ธีรยุทธ์                    | เจนวิทยา        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |
| ดร.รุ่งโรจน์                   | สงค์ประกอบ      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสิทธิ์   | นางทิน          | สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน                |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สัจญา       | เครือหงษ์       | มหาวิทยาลัยนเรศวร                     |
| ดร.พิสิษฐ์                     | มณีโชติ         | มหาวิทยาลัยนเรศวร                     |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายนอก

|                  |               |                                   |
|------------------|---------------|-----------------------------------|
| ดร.อัจฉริยา      | อิสสระไพบูลย์ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม              |
| ดร.สรียา         | พันธุ์ณรงค์   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี       |
| ดร.อริยะ         | นามวงศ์       | มหาวิทยาลัยขอนแก่นวิทยาเขตหนองคาย |
| อาจารย์สุรศักดิ์ | ยะกัน         | วิทยาลัยเทคนิคตาก                 |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายใน

|                                  |                |  |
|----------------------------------|----------------|--|
| รองศาสตราจารย์ ดร.กานนท์         | เกิดขึ้น       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ | จิตต์น้อม      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤติเดช    | บัวใหญ่        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์วี   | ระวีกุล        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ดร.นิธิโรจน์                     | พรสุวรรณเจริญ  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ดร.พรเทพ                         | ปัญญาแก้ว      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุธิดา    | นฤตมนต์        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ    |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธนา     | กันทะพะเยา     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ    |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข     | อุณหเลขกะ      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ    |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงวิทย์       | เจริญกิจจนลาภ  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ    |
| ดร.วัชรีย์                       | เพ็ชรวงษ์      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ    |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์    | พันธนะ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร        |
| ดร.ณัฐโชติ                       | รักไทยเจริญชีพ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร        |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ชนม์  | ภูมิภิตติพิชญ์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญยัง     | ปลั่งกลาง      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์    | ธีรวิสิฐพงศ์   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชจรี         | พิเชษฐกุล      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ดร.ธิดารัตน์                     | จอนนอก         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ดร.กุลกนิษฐ์                     | ทองเงา         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ดร.ณัฐภัทร                       | พันธ์คง        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิสุทธิ์       | พงศ์พิฤกษ์ชาติ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย      |
| ดร.กัลยาณี                       | ทองเหลี่ยมภาค  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย      |
| ดร.เสาวคนธ์                      | ชูบัว          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย      |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์       | อนันต์วรภาพงษ์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีโรจน์        | เพชรพันธุ์ศ    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ       |
| ดร.วุฒิวัดน์                     | คงรัตนประเสริฐ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ       |
| ดร.สายชล                         | ชุดเจือจิ้น    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ       |
| ดร.สุรียา                        | แก้วอาษา       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสกลนคร |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายใน

|                                 |                  |   |
|---------------------------------|------------------|---|
| อาจารย์ภัทรพงศ์                 | อัญชันภาติ       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก     |
| ดร.มนตรี                        | ฉายสว่าง         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| ดร.จินตนา                       | ฉัตรบูรภานันท์   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| ดร.สุรภกิจ                      | ปรางสร           | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| ดร.สมใจ                         | สืบเสาะ          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| ดร.ประสพโชค                     | โห้ทองคำ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| รองศาสตราจารย์ ดร.พานิช         | อินตะ            | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล          | โอฬารไพโรจน์     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม       | พิเชษฐบุญเกียรติ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| รองศาสตราจารย์ เพ็ญจันทร์       | รวิยะวงศ์        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ   | ชิตบุรี          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันไชย    | คำเสน            | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา     | ยิ่งขยัน         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย    | เดชธรรมรงค์      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติ      | มูลป่า           | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุเทน     | คำน่าน           | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ | สิทธิเจริญ       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประชา     | ยีนยงกุล         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร      | พัชรประภิติ      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์   | ปงลังกา          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดา         | โชติเสถียรกุล    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์หฤทัย         | อาษากิจ          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดิเรก         | มณีวรรณ          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชฎาพร       | ปุกแก้ว          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิเชษฐ        | ทิพย์ประเสริฐ    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติพงษ์      | สมไชยวงศ์        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเชษฐ์       | เวศนารัตน์       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานัส         | แสวงงาม          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา       |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายใน

|                |                  |                                   |
|----------------|------------------|-----------------------------------|
| ดร.รัตนพล      | พนมวัน ณ อยุธยา  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.กัญญณัช     | ศิริธัญญา        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ธีระศักดิ์  | สมศักดิ์         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ปัญญาพร     | ศรีชนาพันธ์      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.กัญญาภาญจน์ | ไชเออร์ส         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ก้องเกียรติ | ชนะมิตร          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.จักรกฤษณ์   | เคลือบวัง        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.กัญฐณา      | ดิษฐ์แก้ว        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.เผด็จ       | ทุกข์สุญ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ลัดดา       | ปินตา            | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ปริญญาภัทร์ | เขจรนันท์        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.รัฐนันท์    | พงศวีรสิทธิ์     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.จัตตุฤทธิ์  | ทองปรอน          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ขวัญชัย     | เอื้อวิริยานุกุล | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ศุภกิต      | แก้วดวงตา        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ทวีชัย      | กาฬสินธุ์        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ภาคภูมิ     | จารุภูมิ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.แมน         | ตุ้ยแพร์         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.วรวิทย์     | เลาหะเมทนี       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.กุลทรัพย์   | ผ่องศรีสุข       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ฟ้าใส       | วิวัฒน์วงศ์วนา   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ยุพดี       | หัตถสิน          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.พลกฤษณ์     | ทูนคำ            | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ปุณยสิริ    | บุญเป็ง          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.หริพล       | ธรรมนาร์ักษ์     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.พรรณีภา     | เกสัชพิพัฒนกุล   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ธัญญรัตน์   | จิตรพีระ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.นิอร        | สิริมงคลเลิศกุล  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายใน

|                  |               |                                   |
|------------------|---------------|-----------------------------------|
| ดร.พิเชษฐ        | เหมยคำ        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.นิติศักดิ์    | เจริญรูป      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.มงคลกร        | ศรีวิชัย      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ณภัทร         | ทิพย์ศรี      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.วิวัฒน์       | ทิพจร         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.อนนท์         | นำอิน         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.อุสิทธิ์า     | จันทาเวียง    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.วิฑูรย์       | พรหมมี        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.สุรัชย์       | อำนวยการเลิศ  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.ณรงค์         | เมตไตรพันธ์   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.รัตนภาพร      | นรรัตน์       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ดร.อังกูร        | ว่องตระกูล    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ปองสุข    | ศรีชัย        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ธเนษ      | เร็วการ       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์กนกอร     | จิตต์จ้านงค์  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ภัทราพร   | สมเสมอ        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์สุจิตตา   | หงษ์ทอง       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์กรปภา     | จันทาพูน      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์พิภินันท์ | สมไชยวงค์     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อัญชนา    | พรหมปิ่น      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อาริยา    | พนมไพร        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์สริน      | สุภารัตน์     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อรรธรณ    | เชื้อเมืองพาน | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ศุภลักษณ์ | จิรรัตน์สถิต  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์มลลักษณ์  | ชัยดี         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์สุวิสา    | ทะยะธง        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ณัฐมน     | ทรัพย์บุญโต   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อวยพร     | ตะวัน         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ภายใน

|                    |               |                                   |
|--------------------|---------------|-----------------------------------|
| อาจารย์ชนนพร       | ยะใจมั่น      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ภีรวิชัย    | ชัยมาลา       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์วรรณะรัตน์  | ไชยวงศ์       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์สุภัทรจิตต์ | มะโนสด        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ปรีชาติ     | อำนวยการเลิศ  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ศิรินาฏ     | จันทนะเปลิน   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์กัญญาชญา    | สังสิตสุวรรณ  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์จิรภัทร     | คำแพง         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อัมพร       | ชัยโชค        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์จรัสศรี     | โนมี          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ปรีชา       | พลชัย         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์นวัฒน์      | บุญสัมฤทธิ์ผล | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์สิริสาสน์   | พันธ์มณี      | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ธนากร       | สร้อยสุวรรณ   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์รจนา        | บุญฤพ         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์ปภาวดี      | เนตรสุวรรณ    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์อัศรา       | โรจนพิบูลธรรม | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| อาจารย์กรุณา       | ใจนันท์ถิ     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |

## การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

The Causal Model Development of the factors Effecting to Loyalty on Commercial Bank service  
in Kanchanaburi Metropolis

วรสนา ศรีเมืองกาญจน (Wassana Srimuangkanchana)<sup>1</sup> และธีระวัฒน์ จันทัก (Thirawat Chantuk)<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

เลขที่ 1 หมู่ 3 ถนนชะอำ-ปรามบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

โทรศัพท์ 0-3259-4029 Fax 0-3259-4026 Email : wassana\_acc49402@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 320 คน ซึ่งเลือกโดยการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 4 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์เส้นทางในกรณีที่เป็นตัวแปรแฝง จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุดคือ คุณภาพการบริการโดยมีอิทธิพลรวม 0.54 รองลงมา คือ ความไว้วางใจมีอิทธิพลรวม 0.40 และ ความพึงพอใจมีอิทธิพลรวม 0.19 โดยตัวแปรภายในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ 60 ( $R^2=0.60$ ) และสรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Chi square = 46.75, df = 49, P-value = 0.56) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI = 0.98, AGFI = 0.95, CFI = 1.00 และ RMSEA = 0.0)

### Abstract

The purpose of this research is to developing a causal model how factors influencing to Loyalty customer on Commercial Banking in Kanchanaburi. The sample group consist of 320 costomer by random sampling. The questionnaire method will divided in to 4 part for collecting quantitative data and statistic is a mathematical tool for analysis of data in cuse of latent variables. From the results, the largest amount of factors influencing customer loyalty in Commercial Banking is quality of service with total influence of 0.54 followed by trusting with total influence of 0.40 and satisfy with Indirect effect of 0.19. Factors contained in such model were able to explain variation of Loyalty on Commercial Bank service in kanchanaburi metropolis at 60% ( $R^2=0.60$ ). and it could be concluded that the developed model was consistent with acceptably empirical data ( $X^2 = 46.75$  , df = 49 , P-value = 0.56) Index of consistency (GFI = 0.98 , AGFI = 0.95 , CFI = 1.00 และ RMSEA = 0.0 ).

Keywords : Loyalty, causal relationship

### 1. บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง มีบทบาทในการเกื้อหนุนให้เศรษฐกิจขยายตัวอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนให้เป็นตัวกลางทางการเงินในการระดมเงินฝากจากผู้ที่มีเงินออม และจัดสรรไปสู่ผู้ที่ต้องการเงินทุนสำหรับการใช้จ่ายและการลงทุน(เดวิด โสภณปฏิมา, 2554: 1) ซึ่งส่งผลต่อสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศ ดังนั้นสถาบันการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์จึงต่างต้องแข่งขันกันเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การปรับปรุงคุณภาพบริการ

และการขยายสาขาเพื่อขยายการให้บริการให้ครอบคลุมในท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น (สมชาย กิจจรยง 2540: 41)

สถานการณ์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีแนวโน้มในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเกิดจากการขยายตัวของธนาคารเฉพาะกิจ และการเปิดสาขาเพิ่มของธนาคารต่างประเทศซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าการเพิ่มขึ้นของจำนวนธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันนั้น สืบเนื่องมาจากจำนวนผู้ใช้บริการหรือความถี่ในการเข้าใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารในประเทศไทยได้ใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และบริการของตน เพื่อพยายามทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ปรับปรุงขึ้นและรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้วยความพึงพอใจและเกิดความไว้วางใจ จนกระทั่งก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ

ความจงรักภักดีต่อการบริการมีส่วนเกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจของลูกค้า” เพราะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความจงรักภักดี (Oliver et al. 1997; Bourdeau. 2005) ต้องทำให้ลูกค้าเกิด “ความไว้วางใจ” เพราะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นเมื่อใช้บริการที่ธนาคารเดิม (Dick & Basu. 1994) และปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการบริการ คือ “คุณภาพการบริการ” เมื่อการบริการมีคุณภาพคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าตามความเชื่อและทัศนคติของลูกค้าแล้ว คุณภาพการบริการจะส่งผลต่อความจงรักภักดีการบริการ (Parasuraman. 1985)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นจึงส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ความไว้วางใจ ความจงรักภักดีด้วยเทคนิคโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพราะสามารถใช้อธิบายและยืนยันปรากฏการณ์ของความจงรักภักดีของผู้บริโภคในภาพรวมเชิงสาเหตุได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าในครั้งนั้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

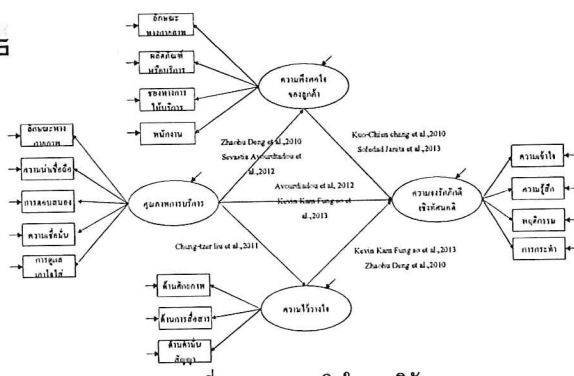
1. เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสู่กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ดังภาพที่ 1

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**สมมติฐานในการวิจัย**

1. องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความไว้วางใจในการใช้บริการมีผลต่อองค์ประกอบของความจงรักภักดีในการใช้บริการ

2. รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีในการใช้บริการที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. องค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจในการบริการและความไว้วางใจในการใช้บริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความจงรักภักดี โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

3.1 ความจงรักภักดีในการใช้บริการได้อิทธิพลทางตรงจากคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจในการบริการและความไว้วางใจในการใช้บริการ

3.2 จงรักภักดีในการใช้บริการได้อิทธิพลทางอ้อมจากคุณภาพการบริการโดยผ่านความพึงพอใจในการบริการและความไว้วางใจในการใช้บริการ

**2. วิธีการวิจัย**

**2.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการศึกษาในลักษณะโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ดังที่แฮร์ (Hair et al, 2010, อ้างถึงใน วรรณิ แกมเกตุ, 2551: 26) เสนอแนะเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างว่า ควรพิจารณาควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่า ถ้ามีจำนวนมากควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วยคือ มีจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่าจำนวนทั้งหมด 16 พารามิเตอร์ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ คือ 320 คน โดยประมาณโดยมีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเลือกผู้ที่จะตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

**2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยการพัฒนาขึ้นมีจำนวน 6 ฉบับ ดังนี้

2.2.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของลูกค้าในเขตจังหวัดกาญจนบุรีที่มีต่อธนาคารซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านรวมคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ จำแนกตามด้านดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพมี 5 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือมี 5 ข้อ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมี 3 ข้อ ด้านความเชื่อมั่นมี 4 ข้อ และด้านการดูแลเอาใจใส่มี 4 ข้อ

2.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตจังหวัดกาญจนบุรีที่มีต่อธนาคาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน รวมคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ จำแนกตามด้านดังนี้ ด้านความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือการบริการมี 5 ข้อ ด้านความพึงพอใจทางด้านช่องทางการให้บริการมี 4 ข้อ ด้านความพึงพอใจในพนักงานมี 3 ข้อ และด้านความพึงพอใจในลักษณะทางกายภาพมี 3 ข้อ

2.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความไว้วางใจของลูกค้าในเขตจังหวัดกาญจนบุรีที่มีต่อธนาคาร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน รวมคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ จำแนกตามด้านดังนี้ ด้านศักยภาพมี 2 ข้อ ด้านการสื่อสารมี 2 ข้อ และด้านค่านับสัญญาามี 2 ข้อ

2.2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในเขตจังหวัดกาญจนบุรีที่มีต่อธนาคาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน รวมคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ จำแนกตามด้านดังนี้ ด้านความเข้าใจมี 3 ข้อ ด้านความรู้สึกมี 3 ข้อ ด้านพฤติกรรมมี 4 ข้อ และด้านการกระทำมี 5 ข้อ

**2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือวิชาการบทความที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลปริมาณการใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตามสถานที่ที่กำหนดไว้โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2557 จนได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

**2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และโปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปร ความโด่ง และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรสังเกตได้รวมทั้งตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS

2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัด (Measurement Model) เพื่อยืนยันว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมีโครงสร้างตามองค์ประกอบที่ได้กำหนดไว้ และเชื่อมั่นได้ว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละกลุ่มนั้น เป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับตัวแปรแฝงที่กำหนดไว้ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirm factor analysis) ในโปรแกรม LISREL

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) และทดสอบนัยสำคัญด้วยค่าที (t-test) เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างต่อไป

4. วิเคราะห์การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้โปรแกรม LISREL ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุของความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้วิธีโลคัลลิสต์ (Maximum likelihood estimate: ML) เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแต่งโมเดลใหม่โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎี และดัชนีปรับโมเดล (Model Modification indices) เพื่อให้ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุดและค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. นำเสนอค่าอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล โดยแสดงอิทธิพลทางตรง-ทางอ้อม(Direct-indirect effect) และอิทธิพลรวม (Total effect) ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

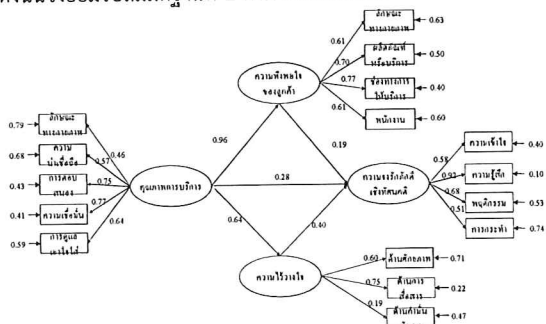
**2.5 ผลการวิจัย**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบ

อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,001-20,000 บาท

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ เป็นการศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ การพึงพอใจในการบริการและความไว้วางใจในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พิจารณาตัวแปรชุดที่มีองค์ประกอบของตัวแปรแฝง พบว่า ทุกตัวแปรชุดที่มีองค์ประกอบของตัวแปรแฝงทั้ง 5 กลุ่มมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กลุ่มตัวแปรองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.164-0.672 กลุ่มตัวแปรด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.163-0.533 กลุ่มตัวแปรด้านความไว้วางใจทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.182-0.606 และกลุ่มตัวแปรด้านความจงรักภักดีทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.256-0.638 ค่า KMO ที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลมีค่า 0.908 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมในการวิเคราะห์ ค่า Bartlett's test of sphericity ใช้ทดสอบสมมติฐาน สถิติทดสอบมีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Square-Chi = 16618.567 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์ จึงเหมาะสมในการวิเคราะห์ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ด้วยการใช้วิธีวิเคราะห์เส้นทางในกรณีที่เป็นตัวแปรแฝง (Path Analysis with Latent variable) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ดังภาพประกอบ 2



ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

จากภาพประกอบนำมาศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์ประกอบ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

| ตัวแปรเชิงสาเหตุ | ความพึงพอใจ |    |      | ความไว้วางใจ |    |      | ความจงรักภักดี |      |      |
|------------------|-------------|----|------|--------------|----|------|----------------|------|------|
|                  | DE          | IE | TE   | DE           | IE | TE   | DE             | IE   | TE   |
| คุณภาพการบริการ  | 0.96        | -- | 0.96 | 0.64         | -- | 0.64 | 0.28           | 0.26 | 0.54 |
| ความพึงพอใจ      | --          | -- | --   | --           | -- | --   | 0.19           | --   | 0.19 |
| ความไว้วางใจ     | --          | -- | --   | --           | -- | --   | 0.40           | --   | 0.40 |

Chi square =46.75 df = 49 P-value= 0.56  
 RMSEA = 0.0 GFI= 0.98 AGFI= 0.95  
 CFI = 1.00 SRMR = 0.036

ผลการวิเคราะห์จากตาราง พบว่า ผลของเส้นทางอิทธิพลสามารถอธิบายโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีได้ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดี ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.28, 0.19, และ 0.40 ตามลำดับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1
2. ความจงรักภักดีได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณภาพการบริการโดยผ่านความพึงพอใจและความไว้วางใจ ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.96 และ 0.64 ตามลำดับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2
3. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลรวมต่อความจงรักภักดีเชิงทัศนคติด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54

### 3. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีอิทธิพลรวม 0.54 รองลงมา คือ ตัวแปรความไว้วางใจมีอิทธิพลรวม 0.40 และ ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลรวม 0.19 สรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ( Chi square=46.75, df = 49 , P-value = 0.56 ) และค่าดัชนี ความสอดคล้อง (GFI = 0.98 , AGFI = 0.95 , CFI = 1.00 และ RMSEA = 0.0 ) โดยคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุดเนื่องจากคุณภาพการบริการนั้น จะถูกลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังหรือความต้องการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการนั้นจะต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้ คุณภาพการบริการ ยังมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน (Parasuraman et al., 1985 : 42) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อโวโดตัวและคณะ (Avourdiadou et al, 2012: 8) ทำการสำรวจผลกระทบของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าของศูนย์กีฬาและฟิตเนสผลการวิจัยระบุว่าคุณภาพของบริการจะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าในหมู่ลูกค้าใหม่ในขณะที่ความพึงพอใจในภาพรวมจะเป็นตัวผลักดันหลักของพฤติกรรมลูกค้าในอนาคต นอกจากนี้ Kevin Kam Fung Soet et al, 2013: 38) ได้ค้นคว้าเกี่ยวกับบทบาทของความคำนึงถึงแบรนด์ในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดการแบรนด์ของโรงแรมในปัจจุบัน ผลเสนอให้เห็นว่า ในขณะที่ลูกค้าคำนึงแบรนด์ของโรงแรมเป็นพิเศษ แต่ความภักดีต่อแบรนด์ของโรงแรมยังคงขึ้นอยู่กับ การประเมินที่ดีจากลูกค้าซึ่งเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ ถึงแม้ว่าการปรับปรุงศักยภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการจะเป็นองค์ประกอบสำคัญ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสำคัญที่สุดต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้นการจะสร้างคุณภาพการบริการที่ดีได้นั้นจะต้องให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมั่น และการดูแลเอาใจใส่

### 4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ จากการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลโดยรวมต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรให้ความสำคัญปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น สถานที่จอดรถ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย การรักษาความปลอดภัย จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการและมีสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคาร



2. ความน่าเชื่อถือ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ แต่งกายสุภาพ เคารพและมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว

4. ความเชื่อมั่น เช่น พนักงานควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการด้วยการให้คำปรึกษาทางการเงินได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้พนักงานควรรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ เช่น พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ให้ความช่วยเหลือชี้แจง และแนะนำอย่างเป็นกันเอง มีการอำนวยความสะดวกในการบริการและให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ ผู้เขียนได้พบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆโดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่ได้การยอมรับ พร้อมทั้งกำหนดเส้นทางจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการยืนยันว่าผลการศึกษานี้สามารถอ้างอิงไปยังอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่นได้ จึงควรนำความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆไปทดสอบใช้กับอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่นพร้อมทั้งทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม เพื่อค้นหาตัวแปรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่ทำให้โมเดลเชิงสาเหตุครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้นักเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้เขียนจึงขอแนะนำให้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ เพื่อทดสอบว่าผู้ใช้บริการดังกล่าวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีแตกต่างกันหรือไม่

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกาญจนบุรี เพื่อให้การศึกษาในครั้งต่อไปมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้เขียนจึงขอแนะนำให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องคุณภาพในการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้สูงสุด หรือการศึกษานโยบายของผู้บริหารว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริงหรือไม่

## 5. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีที่ได้กรุณาให้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทัก ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอน ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์ในการวิจัย

## 6. เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

ตรีช โสภณปฏิมา. (2554). “การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.”วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย กิจรียง. (2540). การบริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

### ภาษาอังกฤษ

Avourdiadou et al. (2012). “The development of loyalty among novice and experienced customers of sport and fitness centres.” *Sport Management Review* 2014: 1-13.

Bourdeau, Leigh Brian. (2005). “A New Examination of Service Loyalty : Identification of the Antecedents and Outcomes of Additional Loyalty Framework.” *Dissertation, Ph.D. (Business Administration)*. Florida: Florida University.

Chung-Tzer Liu, Yi Maggie Guo and Chia-Hui Lee. (2011). “The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty.” *International Journal of Information Management*. (31): 71-79.

Dick, Alan S.; & Kuanl Basu. (1994). “Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework.” *Journal of the Academy of Marketing Science*. (49): 187-215.

Kevin Kam Fung So, Ceridwyn King, Beverley A. Sparks and Ying Wang. (2013). “The influence of customer brand identification on hotel brand evaluation and loyalty development.” *International Journal of Hospitality Management*. (34): 31-41.

Kuo-Chien Chang, Mu-Chen Chen and Chia-Lin Hsu. (2010). “Applying loss aversion to assess the effect of customers’ asymmetric responses to service quality on post-dining behavioral intentions: An empirical survey in the restaurant sector.” *International Journal of Hospitality Management*. (29): 620-631.

Oliver, Richard L.; Roland T. Rust; & Sajeev Varki. (1997). “Customer Delight Foundations, Findings and Managerial Insight.” *Journal of Retailing*. (73): 311-336.

Parasuraman, A.; V.A. Zeithaml; & L. L. Berry. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing*. (49): 41-50.

Sandra Maria Correia Loureiro. (2008). “THE IMPORTANCE OF QUALITY, SATISFACTION, TRUST, AND IMAGE IN RELATION TO RURAL TOURIST LOYALTY.” *Journal of Travel & Tourism Marketing*. (2): 25.

Sevastia Avourdiadou and Nicholas D. Theodorakis. (2012). “The development of loyalty among novice and experienced customers of sport and fitness centres.” *Sport Management Review*. (2014).

Soledad Janita and Javier Miranda. (2013). “The antecedents of client loyalty in business-to-business (B2B) electronic marketplaces.” *Industrial Marketing Management*. (42): 814-823.

Zhaohua Deng, Yaobin Lu, Kwok KeeWei and Jinlong Zhang. (2010). “Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China.” *International Journal of Information Management*. (30): 289-300.

## ประวัติผู้เขียนบทความ



ชื่อ  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน  
ประวัติการศึกษา

นางสาววาสนา ศรีเมืองกาญจน  
76/1 หมู่ 2 ต.หนองขาว อ.ท่าม่วง  
จ.กาญจนบุรี 71110

ธนาคารอมลิน สาขากาญจนบุรี  
พ.ศ. 2553 สาขาวิชาการบัญชี  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ  
ภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี  
พ.ศ.2557 สาขาการประกอบการ  
คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร