

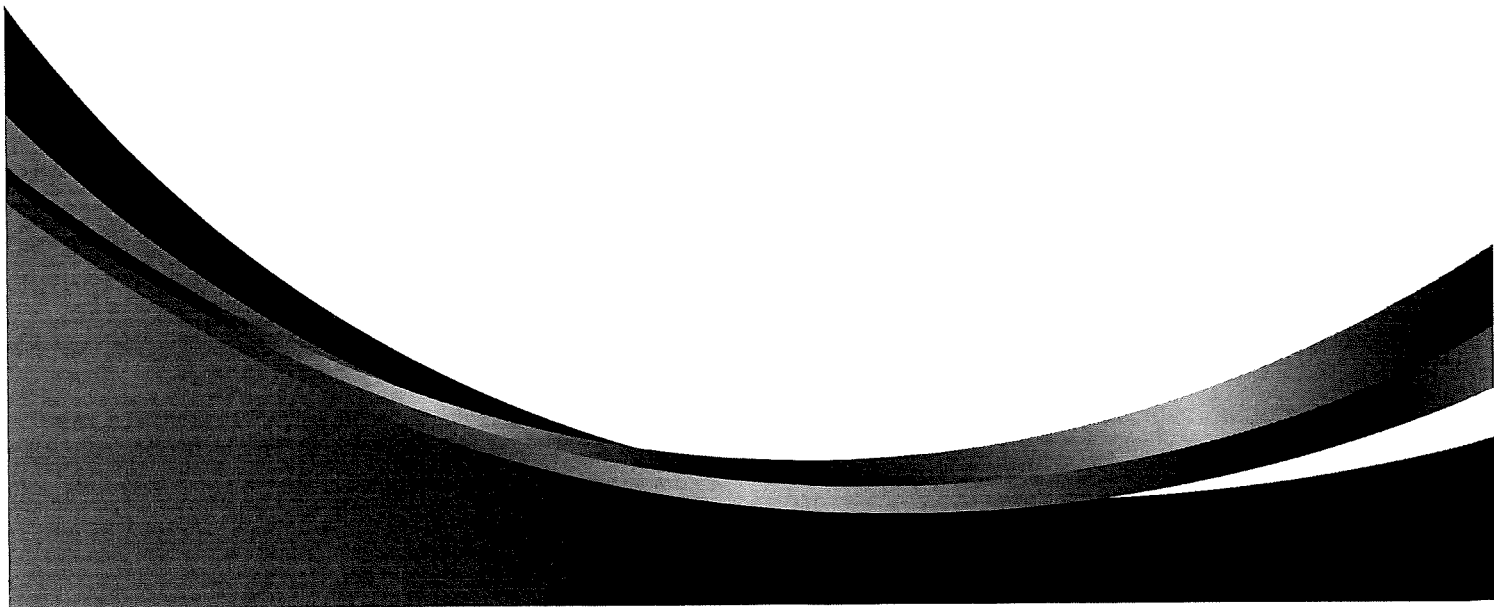


福岡女学院大学
FUKUOKA WOMEN'S COLLEGE UNIVERSITY
福岡女学院大学短期大学部
FUKUOKA WOMEN'S COLLEGE UNIVERSITY JUNIOR COLLEGE

PIM 9th National and 2nd International Conference 2016
*Global Innovation for Sharing Economy
 (GISE)*
 and 2nd Smart Logistics Conference

3rd floor Convention Hall, Panyapiwathai Hotel, Bangkok, Thailand

Proceeding





Proceeding

PIM 9th National and 2nd International Conference 2019:
Global Innovation for Sharing Economy (GISE)
and 2nd Smart Logistics Conference

July 5th, 2019

3rd floor, Convention Hall, Panyapiwat Institute of Management
Chaengwatthana Rd., Nonthaburi, Thailand

Organized by

Panyapiwat Institute of Management

National Science and Technology Development Agency (NSTDA)

National Research Council of Thailand (NRCT)

Office of the Education Council

School of Education Sukhothai Thammathirat Open University

Kasetsart University, Si Racha campus

Faculty of Logistics Burapha University

Faculty of Education Srinakharinwirot University

College of Asian Scholars

Prachacheun Research Network

University of Business and International Studies

Seoul National University

Nagaoka University of Technology

Fukuoka Jo Gakuin University

ISBN (e-book) 978-616-7851-08-2

B - บริหารธุรกิจ (Business)

ลำดับ	ชื่อบทความ	ชื่อ - สกุล	ชื่อหน่วยงาน/สังกัด	หน้า
1	UBERIZATION OF BUSINESS ENTITIES IN A SMART CITY	SUCHAI THANAWASTIEN PRASITCHAI VEERAYUTTWILAI MAYTHAPOLNUN ATHIMETHPHAT TANARUG ISSADISAI	SHINAWATRA UNIVERSITY	B 1
2	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการใช้ M-Commerce ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	วรพร เมืองชนชัย สุมาลย์ ปานคำ วรรณวิภา วงศ์วิไลสกุล दनัยเลิศ ดิยะรัตนาชัย	มหาวิทยาลัยรังสิต	B 5
3	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับองค์ประกอบการบริหารธุรกิจร้านค้าปลีกในโรงพยาบาลเอกชน	กัญณภัทร ศิริกันต์ ทิพย์พพร มหาสินไพศาล	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	B 17
4	ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสร้างแตกต่างกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้าที่นำเข้ามาจากประเทศญี่ปุ่นและจัดจำหน่ายในซูเปอร์มาร์เก็ตระดับพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร	สิระกร อินทร์งาม ทิพย์พพร มหาสินไพศาล	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	B 33
5	คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพา เวอร์	วรวรรณ รัตนปิยนนท์ ชวนชื่น อัครคะวมิชชา	มหาวิทยาลัยศิลปากร	B 48
6	ตัวแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจผู้จำหน่ายยางรถยนต์ในอำเภอ บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี กรณีศึกษา บริษัท รุ่งไทยการยางและศูนย์ล้อ จำกัด	กิตติพล ตั้งวิบูลย์พาณิชย์ สันติธร ภูริภักดี	มหาวิทยาลัยศิลปากร	B 61
7	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการจอดรถแบบ Valet Parking กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในย่านบางนา	ณัฐพัชร์ มานะเจริญวงศ์ บุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	B 75
8	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว บริเวณเกาะรัตนโกสินทร์	พงษ์พันธ์ พันธุ์สาคร นวลหง ภู่วชิรานนท์ ภวัต พรหมพนิต อรรจนา เกตุแก้ว	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	B 90
9	แผนธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์สำหรับผู้สูงอายุ	จรรยา สนทะเนตร์ ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	B 104
10	แผนธุรกิจดอกไม้อบกรอบสุญญากาศ	ณัฐรา สอาดเอี่ยม ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	B 120
11	แผนธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ครัวเรือน : ร้านพันธ์ทองพาณิชย์	ธัญนุช พันธุ์ทอง ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	B 156
12	แผนธุรกิจร้านขนาดแผนไทย “Sabai-arom”	วันวิสาข์ กานดา ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	B 169

คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER LOYALTY OF KING POWER GROUP

วรวรรณ รัตน์ปิยนนท์^{1*}, ชวนชื่น อัครกะวณิชชา²

¹นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*Corresponding author, E-mail: Worawan.ratn@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการและระดับความจงรักภักดี รวมถึงศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลอดภาษีของคิง เพาเวอร์ ที่สนามบินนานาชาติ จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาสุวรรณภูมิ , สาขาดอนเมือง , สาขาเชียงใหม่ , สาขาหาดใหญ่ และสาขาภูเก็ต จำนวน 326 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือเลือกเฉพาะลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินนานาชาติ กับกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เท่านั้น โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.775-0.898 สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 และนิยมซื้อสินค้าก่อนเดินทาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์

ABSTRACT

This research aims to study Service quality level and the level of customer loyalty Including studying the influence of service quality on customer loyalty of King Power Group. Sample of this research is customers of King Power Duty shop at 5 international airports, include Suvarnabhumi airport ,Don Mueang airport, Chiang Mai airport, Hat Yai airport and Phuket airport, 326 samples. Using sampling method is purposive sampling is to choose only customers who have purchased products at duty free shops in international airports with King Power Group only by using questionnaires as a research tool Which has a confidence value between 0.775-0.898. The statistics used in the study are percentage, mean, standard deviation Correlation coefficient and hypothesis testing, multiple regression analysis

The study results indicated that the majority of respondent were female with over 30 years ago , salary more than 30,000 baht , having a bachelor's degree, single status and the customer purchase products before traveling The hypothesis testing found that service quality in tangible , assurance and empathy were positively influenced customer loyalty. While the responsibility presented a positive influence on the customer loyalty but not statistically significant. Moreover, Reliability has a negative influence on the customer loyalty with statistically significant

Keywords: Service Quality Customer Loyalty King Power Group

บทนำ

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ไม่เพียงแต่จะสร้างรายได้ให้กับประเทศเท่านั้นแต่ยังส่งผลถึงธุรกิจอีกหลายส่วน เช่น ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจอาหาร ธุรกิจโรงรถ ทำให้เกิดการจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชน ผลจากสถิติการท่องเที่ยวของคนไทยไปยังต่างประเทศที่เติบโตขึ้นนั้น ธุรกิจที่เติบโตควบคู่ไปด้วยคือ ตลาดธุรกิจค้าปลีกปลอดภาษีของไทย ท่าอากาศยานสนามบินได้ดำเนินการเปิดประมูล เพื่อหาผู้เข้ามาบริหารพื้นที่ เมื่อปี 2557 โดยจัดตั้งคณะกรรมการคัดเลือกประกาศผลการตัดสินใจ พบว่า บริษัทผู้ชนะการประมูลได้รับสิทธิสัมปทานพื้นที่ประกอบการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ แม้ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันก็ยังไม่สามารถแบ่งส่วนครองการตลาดไปได้มากนักและกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ จะเป็นผู้ครองส่วนแบ่งทางการตลาดเกือบทั้งหมด อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในยุคโลกาภิวัตน์ ต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบและองค์กรต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งกลไกหนึ่งที่มีส่วนสำคัญทำให้องค์กรธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่าง

ยั่งยืนก็คือความสามารถในการให้บริการที่ดีกับผู้มาใช้บริการ (Solimun and Adji, 2017) โดยที่มีพนักงานบริการภายในองค์กรเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ เนื่องจากพนักงานบริการคือตราสินค้าขององค์กร ซึ่งหน้าที่ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการโดยตรง (Brodie, 2011) อย่างไรก็ตามสภาวะการแข่งขันในเชิงธุรกิจมักเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงให้ธุรกิจมีความสามารถเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างครบวงจร โดยใส่ใจในเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคตรวมถึงการสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งประเด็นที่ธุรกิจบริการให้ความสำคัญอย่างมากเนื่องจากก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้มาใช้บริการ (Customer Loyalty)

พนักงานบริการ (Service Provider) คือบุคคลที่มีความสำคัญต่องานบริการอย่างมากเนื่องจากเป็นผู้ที่ทำหน้าติดต่อกับผู้มาใช้บริการโดยตรง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการใส่ใจในการบริการจึงเป็นภารกิจที่พนักงานบริการต้องปฏิบัติ เพื่อแสดงถึงคุณค่าที่พนักงานบริการนำเสนอต่อผู้มาใช้บริการ โดยการวัดคุณภาพการบริการต้องกระทำจากมุมมองของผู้มาใช้บริการ (Kotler, 2006) เนื่องจากผู้มาใช้บริการ คือผู้ที่จ่ายเงินเพื่อรับบริการที่มาพร้อมกับความคาดหวัง โดยการรับรู้การบริการและเป็นผู้ที่ตัดสินใจประเมินในคุณภาพการบริการนั้นๆ หากการบริการอยู่ในระดับที่มากกว่าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ จะเกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าความพึงพอใจ นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการจะเกิดความประทับใจ ทำให้องค์กรได้รับชื่อเสียง รวมถึงจะช่วยให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่าและบริการมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น (แพรวา บุญชูวิทย์, 2556) ซึ่งคุณภาพการบริการ หมายถึง การที่ผู้มาใช้บริการรับรู้และประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการบริการ (Parasuraman et al., 1988) และได้ให้แนวคิดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ที่จะประกอบด้วย 5 ด้าน คือ รูปธรรมด้านการบริการ (Tangibles) การให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) การทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) การรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หากผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกเชิงบวกต่อการบริการ นั้นหมายถึงเกิดประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อตัวสินค้า บริการ หรือองค์กรได้ (นวลรัตน์ วัฒนา และ ภัทรวรรณ แทนทอง, 2561) ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว (ภาวิณี ทองแถม, 2560)

ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการก่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาวได้ เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในตราสินค้าหรือองค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ (Ivanauskienė and Auraskeviciene, 2009) ดังนั้นองค์กรควรสร้างความประทับใจ โดยการกำหนดรูปแบบการบริการรวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และสร้างการจดจำที่ดีตั้งแต่การซื้อสินค้าหรือใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก จะนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรและตราสินค้าในอนาคต

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสรุปได้ว่าผู้ประกอบการควรมุ่งให้ความสำคัญในการสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี และในงานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความ

จงรักภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างคุณภาพการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการเกินความคาดหวัง และส่งมอบความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี กระตุ้นให้เกิดการซื้อหรือกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ ซึ่งกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ นั้น เป็นผู้นำทางการตลาดในด้านการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีและธุรกิจมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้กลุ่มธุรกิจ คิง เพาเวอร์จะเป็นร้านค้าปลอดภาษีรายใหญ่ แต่การดำเนินธุรกิจจะต้องบริหารงานอย่างระมัดระวัง ซึ่งปัจจัยด้านการสร้างความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการนั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้จะประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจและเป็นแนวทางในการนำประกอบการใช้ในการบริหารงาน พัฒนารูปแบบของธุรกิจ ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อห้างสรรพสินค้า เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

บททวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง (สุจิตรา งามใจ, 2555)

Schmenner (1995) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการเกิดจากคุณค่าที่รับรู้เปรียบเทียบกับคุณค่าตามความคาดหวังจากการบริการ หากการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการดีลบล ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการมีระดับที่น้อยกว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้บริโภคมองว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ในทางตรงข้ามหากผู้บริโภครับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีระดับที่สูงกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะส่งผลให้ผู้บริโภครับรู้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ โดยลักษณะการบริการที่ดีต้องสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดี และเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งนักวิชาการ Parasuraman et al. (1988) ได้พัฒนาและปรับแต่งโมเดล จนเหลือโมเดลเพียง 5 มิติ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ ความทันสมัยของรูปลักษณ์และอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการ รวมถึงการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการบริการของผู้ให้บริการ การดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆให้พร้อมใช้งาน รวมถึงการรักษาข้อมูลความลับของผู้รับบริการ, การตอบสนอง (Responsiveness) คือ มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ และช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และมีระบบที่ให้บริการรวดเร็ว, การรับประกันความมั่นใจ (Assurance) คือ พนักงานมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง, การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ เช่น การเอาใจใส่ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเข้าถึงความต้องการของการของผู้รับบริการ

ดังนั้นคุณภาพการบริการเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพื่อสร้างการรับรู้ถึงความแตกต่างของธุรกิจ เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty)

ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในการเลือกซื้อสินค้าตราใดตราหนึ่งอย่างเป็นประจำ โดยผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีที่เกิดจากความเชื่อมั่นในตราสินค้า และถูกตอบสนองได้ตรงใจผู้บริโภคซึ่งองค์กรต่างพยายามสร้างความจงรักภักดีให้กับองค์กรของตน เนื่องจากความจงรักภักดีต่อตราสินค้าเปรียบเสมือนสิ่งรับประกันความแน่นอนของการขายสินค้าในอนาคต และยังทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์รวมถึงการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท, 2543)

ดังนั้นการสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากการสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าเป็นสิ่งจำเป็น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดต้นทุนที่จะเปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น องค์กรต้องให้ความสำคัญในการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ หากกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม จะส่งผลให้เกิดยอดขายที่สูงขึ้น (High Sale Volume) , การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ (Premium Pricing Ability) และการรักษารฐานผู้ใช้บริการปัจจุบันให้คงอยู่ในระยะยาว (Customer Retention) (Ganesh et al., 2000)

คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของลูกค้า (Service Quality and Customer Loyalty)

แนวคิดความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการได้รับการอธิบายเพิ่มเติมต่อจากแนวคิดคุณภาพการบริการ ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี จะเกิดความรู้สึกทางบวกและได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว เช่น การซื้อซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการบอกต่อถึงสิ่งดี ๆ และแนะนำให้บุคคลอื่นมาซื้อหรือใช้บริการกับองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถเกิดบนความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่มีความชื่นชอบขององค์กรที่ตนเลือกมากกว่าองค์กรอื่นๆ ดังนั้นความจงรักภักดีไม่เพียงพฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการแสดงออกถึงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความรู้สึกแง่บวกที่เกิดขึ้น ซึ่งความจงรักภักดีนั้นจะคงอยู่กับผู้ใช้บริการตราที่พวกเขาารู้สึกได้รับสิ่งที่คุ้มค่าจากองค์กร (Gronroos, 1990)

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าหากมีคุณภาพการบริการที่ดี มีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ดังเช่นผลงานของ หัทธยา คงปริพันธ์ (2557) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม , ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ด้านความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ รวมถึงงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าน้อยที่สุด รวมถึงการศึกษา Yongdong et al. (2014) แสดงให้

เห็นว่าเกาะมาเก๊า เป็นจุดหมายของของผู้ขึ้นขอการเสี่ยงโชค โดยมีคาสีโนจำนวน 39 แห่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ โดยการมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผูกพันต่อธุรกิจของตน และสร้างผลกำไรสูงสุดให้แก่คาสีโน จึงเป็นที่มาของงานวิจัยที่ศึกษา ความเกี่ยวพันของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการใน พบว่า คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการบริการด้านรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการของกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ สาขาประจำท่าอากาศยานนานาชาติ คือ สาขาสุวรรณภูมิ , สาขาดอนเมือง , สาขาภูเก็ต , สาขาเชียงใหม่ และสาขาหาดใหญ่ ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบค่า ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha=0.05$) และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{E^2} = \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม (0.50)

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ที่ระดับความเชื่อมั่น 1.96 (ระดับ 0.05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น (0.05)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 6 ตอนที่ถูกพัฒนาจากงานวิจัยต่างประเทศ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก Parasuraman et al. (1988)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการกลุ่มบริษัท คิงเพาเวอร์ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 7 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก Zeithaml and Binter (1996)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสุ่มแบบสโนว์บอล (Snowball Sampling) โดยการส่งต่อให้บุคคลที่รู้จักที่เคยใช้บริการที่ร้านค้าปลอดภาษี ในสนามบินนานาชาติ ของกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ พบว่ามีชุดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 326 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 85 มาคำนวณทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ในการประมวลผล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ

61.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 และนิยมซื้อสินค้าก่อนเดินทาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม , ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านการตอบสนอง , ด้านการรับประกันความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 , 3.90 , 3.84 , 3.97 และ 3.90 ตามลำดับ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

ตารางที่ 1: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	(n=326)					
ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
ความเป็นรูปธรรม						
ความน่าเชื่อถือ	0.590**					
การตอบสนอง	0.630**	0.738**				
การรับประกันความมั่นใจ	0.596**	0.747**	0.776**			
การเข้าใจความต้องการ	0.641**	0.701**	0.719**	0.786**		
ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ	0.609**	0.483**	0.574**	0.628**	0.720**	

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมาก เกินไปหรือไม่ ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์เกิดความไม่แน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งเป็นค่าที่บอกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.483 - 0.786 โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทดสอบความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยการทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance ซึ่งเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในแบบจำลองว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยหรือไม่ พบว่าค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.921-3.735 และค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.268-0.521 ตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน โดย Hair, Black, Babin, & Anderson (2010) ให้ข้อสังเกตว่าถ้าค่า VIF มากกว่า 0.4 หรือ Tolerance น้อยกว่า 0.2 จะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2: การวิเคราะห์หัตถิพผลของคุณภาพการบริการที่มีหัตถิพผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

ตัวแปร	β	S.E	T	Sig.	VIF	Tolerance
ค่าคงที่		0.193	1.663	0.097		
H1 ความเป็นรูปธรรม	0.258	0.057	5.112	0.000	1.921	0.521
H2 ความน่าเชื่อถือ	-0.204	0.071	-3.359	0.001	2.783	0.359
H3 การตอบสนอง	0.048	0.074	0.730	0.466	3.193	0.313
H4 การรับประกันความมั่นใจ	0.181	0.084	2.568	0.011	3.735	0.268
H5 การเข้าใจความต้องการ	0.521	0.074	8.033	0.000	3.158	0.317

R = 0.574. Adjusted R2 = 0.568, F = 86.36 (p = 0.000)
ตัวแปรตาม: ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการสามารถอธิบายความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 57 โดยพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีหัตถิพผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.258, 0.181 และ 0.521 ตามลำดับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 4 และ 5 ในขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือ มีหัตถิพผลเชิงลบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งอยู่ในทิศทางตรงข้ามกับสมมติฐาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ส่วนด้านความการตอบสนองความต้องการ ผลการทดสอบพบว่าหัตถิพผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ เป็นการศึกษาหัตถิพผลเชิงบวกของคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.8 ได้ค้นพบข้อมูลจากการวิจัย ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมมีหัตถิพผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่งผลการศึกษายอมรับเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงมีพนักงานบริการที่แต่งกายเรียบร้อย ในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ คิง เพาเวอร์ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตาภา ยัมละมัย และ นงนุช ศรีสุข (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีหัตถิพผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของ

ธนาคารออมสิน เขตชลบุรี 3 พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทำให้ที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกต่อการใน
ใช้บริการ รวมถึงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของ
ผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้
บริการ ซึ่งส่งผลการศึกษาพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงลบต่อความจงรักภักดี ซึ่งอยู่ในทิศทางตรงข้ามกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ให้บริการไม่สามารถเห็นความแตกต่างของสินค้าหรือ
บริการได้ จึงมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ากับตราสินค้าอื่นๆ เช่น กลุ่มลูกค้าที่อ่อนไหวต่อราคา (Price
Switcher) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้ตราสินค้าอื่น เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าลูกค้าหรือ
เหมาะสมมากกว่า เป็นต้น (Aaker, 1991) รวมถึงผู้บริโภคจะประเมินทางเลือกก่อนการจัดสินใจซื้อ
(Attitudes of others) และเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ (Unexpeted Situation) กล่าวคือกรณีที่
ผู้บริโภคสามารถประเมินเลือกสินค้าแล้ว ไม่ได้เป็นตัวตัดสินว่าจะเกิดพฤติกรรมการซื้อได้ (Kotler, 1997)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความ
จงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ไม่ส่งผล
ต่อความจงรักภักดีของธุรกิจบริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจบริการที่พนักงานบริการต้องไม่นิ่งดู
ตายต่อลูกค้า และพร้อมที่จะทำงานอยู่เสมอ แม้จะเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ดังนั้นการตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นกิจกรรมพื้นฐานของธุรกิจบริการต้องมี รวมถึงการที่พนักงานมีความ
กระตือรือร้นในการให้บริการ ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรมีให้ผู้มาเข้ารับบริการอยู่แล้ว ดังนั้นจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูง
ใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี (Kotler, 1997) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยพศ รื่นมล (2558)
ศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ
ธุรกิจคาร์แคร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้มา
ใช้บริการ ซึ่งส่งผลการศึกษายอมรับเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่อง
การให้ความมั่นใจในการให้บริการที่ดี และมีความใส่ใจลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ
ในการเลือกใช้บริการ (ไชยพศ รื่นมล, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ออมสินสมบูรณ์ (2556)
ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการซ้ำของร้านคาร์แคร์ ที่พบว่า
หากพนักงานมีความชำนาญ และไม่ทำให้รถเกิดความเสียหาย จะเกิดพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำ และ
บอกต่อถึงสิ่งดีๆ ไปยังบุคคลอื่นต่อไป ดังนั้นการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจเป็นผลให้เกิด
เป็นความภักดีกับธุรกิจ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการบริการด้านรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความ
จงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่งผลการศึกษายอมรับเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากความ
จงรักภักดีของผู้ใช้บริการเกิดได้จากการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา
เชียงใหม่ (2553) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้

บริการวงจรเช่าสื่อสัญญาณความเร็วสูง กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด พบว่า การที่พนักงานบริการสามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้า โดยการใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้าทุกคน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สรุป

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการ , ความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการกลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ คือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม , ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลเชิงลบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยองค์กรสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปประกอบการกำหนดแผนการดำเนินงานอย่างตรง และปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กับผู้ใช้บริการเพิ่มเติม และเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่ร้านค้าปลอดภาษีในเมืองของ คิง เพาเวอร์ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา เชียงแสน. (2553). (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เขมกร เข็มน้อย. (2554). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตตภา ยิ้มละมัย และ นงนุช ศรีสุข. (2559). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตชลบุรี 3. Retrieved from <http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster144.pdf>
- ไชยพศ รื่นมล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ในกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- นวลรัตน์ วัฒนา และ ภัทธวรรณ แทนทอง. (2561). ความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในบริบทโซเชียลคอมเมิร์ซ. Veridian E-Journal.
- แพรวา บุญชูวิทย์. (2556). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นเตอร์วีร์ช้อปปิ้งพลาซ่า จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคแหง.

- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการธุรกิจประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ตไทย ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนบนตัวแบบเส้นทาง PLS. วารสารนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- รุ่งนภา ออมสินสมบูรณ์. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการซ้ำของร้านค้าปลีกของกลุ่มวัยทำงานและวัยนักศึกษา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา บริษัท อีซูซุพระนคร จำกัด สาขาลองหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หัตถญา คงปริพันธ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity : Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: The Free Press.
- Athanassopoulos, A., Spiros Gounaris, & Vlassis Stathakopoulos. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. *European journal of marketing*, 35(5/6), 687-707.
- Brodie, R. J. (2011). Customer Engagement: Conceptual Domain , Fundamental Propositions, and Implications for Research. *Journal of Service Research*.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (Vol. 3). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Ganesh, J., Arnold, M. J. and Reynolds, K. E. (2000). Understanding the Customer Base of Service Providers : An Examination of the Differences between Switchers and Stays. *Journal of Marketing*.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach*. UK: John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (Eds.). (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Ivanauskienė, N. and Auraskeviciene, V. (2009). Loyalty Programs Challenges in Retail Banking Industry. *Economic Management*.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning Implementation and Control* (Vol. 9). New Jersey: Asimmon&Schuster.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management* (Vol. 12). New York: Person International.
- Monica, B. (2010). An integrated framework for service quality, customer satisfaction and

behavioral responses in Indian banking industry-a comparison of public and private sector banks. *Journal of Services Research*, 10.1, 157.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*.

Schmenner, R. W. (1995). *Service Operation Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Solimun and Adji, A. R. F. (2017). The Mediation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship between Service Quality , Service Orientation ,and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty. *Journal of Management Development*.

Yongdong, S., Catherine, P. and Wei, H. (2014). Linking Service Quality , Customer Satisfaction and Loyalty in Casinos, does Membership Matter? *International Journal of Hospitality Management*.

Zeithaml, V. A. and Binter, M. J. (1996). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก



คำสั่งสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
ที่ 123 /2562

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ระดับชาติ ครั้งที่ 9
และนานาชาติ ครั้งที่ 2

ด้วยสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ร่วมกับ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย เครือข่ายวิจัย ประชาชน University of Business and International Studies (UBIS) Nagaoka University of Technology Seoul National University และ Fukuoka Jo Gakuin University จัดการประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ระดับชาติ ครั้งที่ 9 และนานาชาติ ครั้งที่ 2 ในวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 (1) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ระดับชาติ ครั้งที่ 9 และนานาชาติ ครั้งที่ 2 ดังรายนามต่อไปนี้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

1. อธิการบดี
2. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
3. รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
4. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
5. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการจัดการงานวิชาการ
6. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ
7. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรและการตลาด
8. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
9. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบัญชีและการเงิน
10. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายศูนย์นักศึกษابัณฑิตจีน

คณะกรรมการอำนวยการ

1. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ประธานกรรมการ
2. คณบดีคณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รองประธานกรรมการ
3. คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รองประธานกรรมการ
4. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รองประธานกรรมการ
5. ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กรรมการ
6. เลขาธิการคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กรรมการ
7. เลขาธิการสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กรรมการ
8. ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กรรมการ
9. รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กรรมการ
10. คณบดีคณะโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยบูรพา กรรมการ
11. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรรมการ
12. อธิการบดี
วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย กรรมการ
13. ผู้ช่วยอธิการบดี
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด กรรมการ
14. รองอธิการบดี
วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง กรรมการ
15. รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรรมการ
16. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรรมการ
17. ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรรมการ
18. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กรรมการ

- | | |
|--|---------|
| 19. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร | กรรมการ |
| 20. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ | กรรมการ |
| 21. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย
มหาวิทยาลัยรังสิต | กรรมการ |
| 22. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร | กรรมการ |
| 23. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต | กรรมการ |
| 24. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ | กรรมการ |
| 25. ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม | กรรมการ |
| 26. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช | กรรมการ |
| 27. ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ | กรรมการ |
| 28. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร | กรรมการ |
| 29. ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย
วิทยาลัยดุสิตธานี | กรรมการ |
| 30. ผู้ช่วยอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น | กรรมการ |
| 31. Honorary Dean
University of Business and International Studies | กรรมการ |
| 32. President
Nagaoka University of Technology | กรรมการ |
| 33. Assist Prof. Dr. Yong Yoon
Seoul National University | กรรมการ |
| 34. President
Fukuoka Jo Gakuin University | กรรมการ |
| 35. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรและการตลาด
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 36. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 37. ผู้อำนวยการสำนักบริหารอาคารและทรัพย์สิน
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |

- | | |
|--|---------------------|
| 38. ผู้อำนวยการสำนักบัญชีและการเงิน
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 39. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 40. ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 41. รักษาการผู้อำนวยการศูนย์ผลิตสื่อดิจิทัลและมัลติมีเดีย
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 42. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ | กรรมการและเลขานุการ |
- ภาระหน้าที่

- (1) กำหนดแผนงาน โครงการ และงบประมาณให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- (2) ดำเนินงานตามแผน มอบหมายผู้รับผิดชอบ และติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
- (3) กำกับดูแล ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และหาแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้อง
- (4) ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|--|------------------|
| 1. คณบดีคณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง | ประธานกรรมการ |
| 2. คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ | รองประธานกรรมการ |
| 3. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ | รองประธานกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | รองประธานกรรมการ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ณกร อินทร์พุง
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |
| 8. ว่าที่ร้อยตรี ดร.มัธยะ ยูวมิตร
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ ดร.อรุณี แสงวาริทิพย์
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ ดร.เสาวนิตย์ เลขวัต
มหาวิทยาลัยบูรพา | กรรมการ |

11. อาจารย์ ดร.ภูวดล ศิริรังษี
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง
กรรมการ
12. อาจารย์ ดร.สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง
กรรมการ
13. อาจารย์ ดร.ตันติกร พิษณุพิบูล
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง
กรรมการ
14. อาจารย์ ดร.กนกวรรณ สิงหะ
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง
กรรมการ
15. อาจารย์ ดร.วีริสา โชติยะปุตตะ
วิทยาลัยนานาชาติ
กรรมการ
16. อาจารย์ ดร.สุนิดา พิริยะภาดา
วิทยาลัยนานาชาติ
กรรมการ
17. อาจารย์ ดร.พรพิมล ประสงค์พร
คณะศึกษาศาสตร์
กรรมการ
18. อาจารย์ ดร.มล.สรสิริ วรรณวรรณ
คณะศึกษาศาสตร์
กรรมการ
19. ดร.นฤมล เพ็ชรสุวรรณ
สำนักอธิการบดี
กรรมการ
20. นางสาวพนณกร ทองหลิม
มหาวิทยาลัยบูรพา
กรรมการ
21. นางสาวธนภรณ์ ศรีพรหม
มหาวิทยาลัยบูรพา
กรรมการ
22. นางสาววรัญญา ดันประดิษฐ์
มหาวิทยาลัยบูรพา
กรรมการ
23. นางสาวจรรุณี สุขเจริญ
มหาวิทยาลัยบูรพา
กรรมการ
24. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ่ม
สำนักวิจัยและพัฒนา
เลขานุการ
25. นางสาวกิตติยา เลิศกิจจานุวัฒน์
สำนักวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยเลขานุการ
26. นางสาวปวีณา กิมสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยเลขานุการ
27. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยเลขานุการ

ภาระหน้าที่

- (1) กำหนดรูปแบบและหัวข้อการจัดงานประชุมวิชาการ
- (2) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการบรรยายพิเศษและการเสวนา
- (3) เชิญชวนอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถาบันเข้าร่วม
นำเสนอผลงานวิจัย
- (4) จัดทำหลักเกณฑ์และประสานงานการคัดเลือกผลงานวิจัย
- (5) ประสานงานเกี่ยวกับการนำเสนอผลงานและการจัดทำ Proceedings
- (6) ดำเนินการประเมินผลและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประชุมวิชาการ
- (7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการประจำกลุ่มนำเสนอผลงานระดับชาติ

- | | |
|--|------------------|
| 1. คณบดีคณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง | ประธานกรรมการ |
| 2. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ | รองประธานกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | รองประธานกรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิวต์ มณีโชติ
คณะศึกษาศาสตร์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ กลิ่นบุญ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลิตา ชาญวิจิตร
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัณฑิต อินทรีย์มีศักดิ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ ภูทอง
สำนักการศึกษาทั่วไป | กรรมการ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาคร สมเสริฐ
คณะศิลปศาสตร์ | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ ดร.จิรวุฒิ หลอมประโคน
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 11. อาจารย์ ดร.สายพิณ ปั่นทอง
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 12. อาจารย์ ดร.กนิษฐา ฤทธิ์คำรพ
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 13. อาจารย์ ดร.พีรภาว์ ทวีสุข
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 14. อาจารย์ ดร.พิทยา พลพะลิวัลย์
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |

- | | |
|---|------------------|
| 15. อาจารย์ ดร.กัญนิกา ซอว์
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 16. อาจารย์ ดร.ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร
คณะวิทยาการจัดการ | กรรมการ |
| 17. อาจารย์ ดร.ณดา ทับทิมจรรยา
คณะวิทยาการจัดการ | กรรมการ |
| 18. อาจารย์ ดร.มลฤดี จันทร์ตัน
คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร | กรรมการ |
| 19. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ บุรณะ
คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร | กรรมการ |
| 20. อาจารย์ ดร.จิตรา จันทร์ทราเกตุรวี
คณะศึกษาศาสตร์ | กรรมการ |
| 21. อาจารย์ ดร.สงบ อินทรมณี
คณะศึกษาศาสตร์ | กรรมการ |
| 22. อาจารย์ ดร.รวมพร เสียมแก้ว
คณะกรรมการจัดการธุรกิจอาหาร | กรรมการ |
| 23. อาจารย์ ดร.อนันต์ บุญปาน
คณะกรรมการจัดการธุรกิจอาหาร | กรรมการ |
| 24. อาจารย์ ดร.สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง | กรรมการ |
| 25. อาจารย์ ดร.ตันติกร พิษณุพิบูล
คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง | กรรมการ |
| 26. อาจารย์ ดร.ณัฐกานต์ ผาภูมิ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 27. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | เลขานุการ |
| 28. นางสาวหทัยชนก เสาร์สูง
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 29. นางสาวจตุพร จันทร์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 30. นางสาวเมธาวรรณ ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 31. นางสาววิลาวัลย์ คล้ายประยงค์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 32. นายตนุสรณ์ ธนะपालะ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 33. นางสาวเบญจวรรณ อยู่ถาวร
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) กำหนดรูปแบบและจัดลำดับการนำเสนอผลงานระดับชาติ
- (2) อำนวยการและดำเนินรายการประจำกลุ่มนำเสนอผลงานระดับชาติ
- (3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการประจำกลุ่มนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ

- | | |
|--|------------------|
| 1. คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | รองประธานกรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ สิริพลวัฒน์
คณะนวัตกรรมการจัดการเกษตร | กรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา สงวนสัตย์
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญา สุพรรณประดิษฐ์ชัย
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ ทัพพิการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ต๋ขกรณ์ ต้นเจริญ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลทรัพย์ นาคานาคา
สำนักการศึกษาทั่วไป | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ ดร.ศิริวัลยา คชาธาร
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ ดร.ยุวรินทร์ ไชยโชติช่วง
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 11. อาจารย์ ดร.สรชาติ รังคะภูติ
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 12. อาจารย์ ดร.วินัยชาญ สรรพโรจน์พัฒนา
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 13. อาจารย์ ดร.ปาไลดา ศรีศรีกำพล
คณะบริหารธุรกิจ | กรรมการ |
| 14. อาจารย์ ดร.พิทยา พลพะลิวัลย์
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 15. อาจารย์ ดร.กัญยิกา ขอว์
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 16. อาจารย์ ดร.ณตา ทับทิมจรรยา
คณะวิทยาการจัดการ | กรรมการ |

- | | |
|--|---------------------|
| 17. Aj. Dr. Nay Myo Sandar
วิทยาลัยนานาชาติ | กรรมการ |
| 18. อาจารย์ ดร.สุนิดา พิริยะภาดา
วิทยาลัยนานาชาติ | กรรมการ |
| 19. อาจารย์ ดร.พรพิมล ประสงค์พร
คณะศึกษาศาสตร์ | กรรมการ |
| 20. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการและเลขานุการ |
| 21. นางสาวจตุพร จันทร์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 22. นางสาวสุจินดา ฉวย
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 23. นางสาวหทัยชนก เสาร์สูง
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 24. นางสาวนันทภา สงวนดิลกรัตน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 25. นางสาวเมธพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 26. นางสาววิลาวัลย์ คล้ายประยงค์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 27. นายตฤณสรณ์ ธนะपालะ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 28. นางสาวเบญจวรรณ อยู่ถาวร
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) กำหนดรูปแบบและจัดลำดับการนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ
- (2) อำนวยการและดำเนินรายการประจำกลุ่มนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ
- (3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายต่างประเทศ

- | | |
|---|---------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวปาณิสรา เตมิกิจจรสุข
สำนักวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวจริยากร แจ่มใจ
สำนักวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 4. นางนิตยชญา คำเจริญ
สำนักวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |

- | | |
|---|------------------|
| 5. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 6. นางสาวกิตติยา เลิศกิจจานุวัฒน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 7. นางสาวปวีณา กิมสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) อำนวยการด้านการติดต่อและประสานงานกับต่างประเทศ
- (2) บริหารจัดการการศึกษาดูงานของผู้เข้าร่วมงานจากต่างประเทศ
- (3) ต้อนรับและดูแลผู้เข้าร่วมงานจากต่างประเทศ

คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์

- | | |
|---|------------------|
| 1. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรและการตลาด | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กร | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางกัญย์อักษร ชื่นชมภู
สำนักสื่อสารองค์กร | กรรมการ |
| 4. นางสาวชนติกาญ วนารักษ์สกุล
สำนักสื่อสารองค์กร | กรรมการ |
| 5. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | เลขานุการ |
| 6. นางสาวกิตติยา เลิศกิจจานุวัฒน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 7. นางสาวปวีณา กิมสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 8. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมงาน
- (2) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การจัดงานประชุมวิชาการ
- (3) ต้อนรับผู้บริหาร วิทยากร และผู้เข้าร่วมการประชุม
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายพิธีการและการแสดง

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| 2. คณบดีคณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง | รองประธานกรรมการ |
| 3. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ | รองประธานกรรมการ |
| 4. คณบดีวิทยาลัยนานาชาติ | รองประธานกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม | รองประธานกรรมการ |
| 6. นางสาวปราณี บำรุงบ้าน
สำนักส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| 7. นางกัญญ์อักษร ชื่นชมภู
สำนักสื่อสารองค์กร | กรรมการ |
| 8. นางสาวชนติกาญ วนารักษ์สกุล
สำนักสื่อสารองค์กร | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ชัยวุฒิ รื่นเรือง
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 10. นายนทากร เขียวขุ่ม
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 11. นายธิตินันท์ รักษาความดี
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 12. นายเชษฐพล อุไรวงศ์
คณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 13. ดร.นฤมล เพ็ชรสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการและเลขานุการ |
| 14. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยและเลขานุการ |
| 15. นางสาวกิตติยา เลิศกิจจานุวัฒน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 16. นางสาวปวีณา กิมสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 17. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) จัดเตรียมและดำเนินการพิธีการในประชุมวิชาการ
- (2) บันทึกภาพวิดีโอทัศน และถ่ายภาพทั้งหมดตลอดงาน
- (3) จัดเตรียมการแสดงในพิธี
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายการเงิน

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักบัญชีและการเงิน | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวผ่องพัทตร์ ตันติวิชญวานิช
สำนักบัญชีและการเงิน | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางกรัณภร จันทร์ทองแท้
สำนักบัญชีและการเงิน | กรรมการ |
| 4. นางสาวอัญชลี ตรีโชติ
สำนักบัญชีและการเงิน | กรรมการ |
| 5. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการและเลขานุการ |
| 6. นางสาวอัญชลี ชนเจริญ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 7. นางสาวเบญจวรรณ อยู่ถาวร
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) ประสานงานการชำระค่าลงทะเบียน และการเบิกจ่ายเงินโครงการ
- (2) การจ่ายค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร พิธีกร
- (3) ดำเนินการด้านการเงินและรวบรวมหลักฐานทางการเงิน
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายสถานที่และสวัสดิการ

- | | |
|--|------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักบริหารอาคารและทรัพย์สิน | ประธานกรรมการ |
| 2. นายภานุพงษ์ เปรมปรีดี
สำนักบริหารอาคารและทรัพย์สิน | กรรมการ |
| 3. นางสาวสุรพิชญา สุรพงษ์รักตระกูล
สำนักบริหารอาคารและทรัพย์สิน | กรรมการ |
| 4. นางสาวสุวิมล เคนชมภู
สำนักบริหารอาคารและทรัพย์สิน | กรรมการ |
| 5. นางสาวบัณฑิตา สว่างแจ้ง
สำนักวิจัยและพัฒนา | เลขานุการ |
| 6. นางสาวกิตติยา เลิศกิจจานุวัฒน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 7. นางสาวอัญชลี ชนเจริญ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 8. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 9. นางสาวปวีณา กิมสุวรรณ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) จัดเตรียมสถานที่จัดงาน และดูแลความเรียบร้อย
- (2) ตรวจสอบและติดตั้งไฮดรอลิกปั๊ม พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเสนอผลงาน
- (3) จัดเตรียมอาหารกลางวัน อาหารว่าง และเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าร่วมประชุม
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายสารสนเทศ

1. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประธานกรรมการ
2. นายอัครพัฒน์ อภาอดุล กรรมการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นายศรัณย์ สาระดี กรรมการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นางสาวศรัญญา ยี่ซ้าย กรรมการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. นายธนกร พัฒนรัฐ กรรมการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ เลขานุการ
สำนักวิจัยและพัฒนา

ภาระหน้าที่

- (1) จัดทำเว็บไซต์การประชุมวิชาการ
- (2) ดำเนินการจัดทำโปรแกรมการลงทะเบียนบทความ
- (3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายรับลงทะเบียน

1. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา ประธานกรรมการ
2. ดร.นฤมล เพ็ชรสุวรรณ รองประธานกรรมการ
สำนักวิจัยและพัฒนา
3. นายศรัณย์ สาระดี กรรมการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. อาจารย์ปฐมาภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ กรรมการ
วิทยาลัยนานาชาติ
5. Aj.Paul Kalin กรรมการ
วิทยาลัยนานาชาติ
6. Aj.Yosuke Kaninuma กรรมการ
วิทยาลัยนานาชาติ
7. นางสาวหทัยชนก เสาร์สูง ผู้ช่วยเลขานุการ
สำนักวิจัยและพัฒนา

- | | |
|---|------------------|
| 8. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 9. นางสาวอัญชลี ชนเจริญ
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 10. นางสาวสุจินดา ฉลอย
สำนักวิจัยและพัฒนา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) ประสานงานการลงทะเบียน เตรียมเอกสารรับลงทะเบียน และจัดเอกสารประชุม
- (2) รับลงทะเบียนหน้างาน
- (3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการจัดทำรายงานสืบเนื่องจากการประชุม

- | | |
|--|------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์ชัยวุฒิ รื่นเรือง
คณะนิติศาสตร์ | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางสาวสุคนธา พุสุวรรณ
คณะนิติศาสตร์ | กรรมการ |
| 4. Asst. Prof. Dr. Ao Chen
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 5. ดร. พรรค ธารดำรงค์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 6. Dr.Hongyan Shang
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 7. Dr. Dehua Xi
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 8. Dr.Renyuan Nong
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 9. Dr.Shanshan Wang
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 10. Dr.Yishu Liu
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจีน | กรรมการ |
| 11. นางสาวจตุพร จันทร
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 12. นางสาวสุจินดา ฉลอย
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 13. นางสาวหทัยชนก เสาร์สูง
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |

- | | |
|--|---------|
| 14. นางสาวเมธาพร ใจสุทธิ
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 15. นายตฤสรณ์ ธนะपालะ
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 16. นางสาวเบญจวรรณ อยู่ถาวร
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 17. นางสาววิลาวัลย์ คล้ายประยงค์
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 18. นางสาวนันทภา สงวนดิลกรัตน์
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 19. นางสาว Chen Cai
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |

ภาระหน้าที่

- (1) คัดเลือกบทความเพื่อส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)
- (2) ติดตามผลการพิจารณาบทความ และประสานงานกับผู้วิจัยเพื่อแก้ไข
- (3) รวบรวมบทความที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วจัดทำเล่ม Proceedings
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และรักษาการผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวจตุพร จันทร
สำนักวิจัยและพัฒนา | รองประธานกรรมการ |
| 3. นางสาววิลาวัลย์ คล้ายประยงค์
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 4. นางสาวเบญจวรรณ อยู่ถาวร
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 5. นายตฤสรณ์ ธนะपालะ
สำนักวิจัยและพัฒนา | กรรมการและเลขานุการ |

ภาระหน้าที่

- (1) จัดเตรียมแบบประเมิน
- (2) เก็บ รวบรวม และวิเคราะห์แบบประเมิน
- (3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2562


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ มานะรังสรรค์)
อธิการบดี

รายชื่อเจ้าภาพร่วม (Co-host)

- เจ้าภาพร่วมในประเทศ



1. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
(National Science and Technology Development Agency) (NSTDA)



2. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
(National Research Council of Thailand) (NRCT)



3. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
(Office of the Education Council)



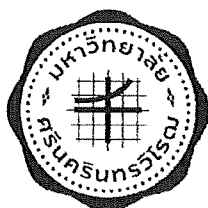
4. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(School of Education Sukhothai Thammathirat Open University)



5. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
(Kasetsart University, Si Racha campus)



6. คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Logistics Burapha University)



7. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(Faculty of Education Srinakharinwirot University)



8. วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
(College of Asian Scholars)



เครือข่ายวิจัยประชาชื่น
Prachacheun Research Network

9. เครือข่ายวิจัยประชาชื่น
(Prachacheun Research Network)

• เจ้าภาพร่วมต่างประเทศ



1. University of Business and International Studies (UBIS), Switzerland



서울대학교
SEOUL NATIONAL UNIVERSITY

2. Seoul National University, Seoul



長岡技術科学大学
Nagaoka University of Technology

3. Nagaoka University of Technology, Japan



福岡女学院大学
福岡女学院大学短期大学部
FUKUOKA JO GAKUIN UNIVERSITY / FUKUOKA JO GAKUIN UNIVERSITY / FUKUOKA JO GAKUIN UNIVERSITY

4. Fukuoka Jo Gakuin University, Japan

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ
การประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ระดับชาติ ครั้งที่ 9 และนานาชาติ ครั้งที่ 2
วันที่ 5 กรกฎาคม 2562 ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

● รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความระดับชาติ (National Conference)

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	หน่วยงาน
1	ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร.สุจิต เพียรชอบ	ข้าราชการเกษียณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2	ศาสตราจารย์ ดร.ปารเมศ ชูติมา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3	รองศาสตราจารย์ ดร.พิชิต ฤทธิจำรูญ	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
4	รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ	มหาวิทยาลัยเกริก
5	รองศาสตราจารย์ ดร.พงศธร เศรษฐธีร	มหาวิทยาลัยมหิดล
6	รองศาสตราจารย์ ดร.ขลิต จินอนันต์	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร, ศูนย์บางกะดี
7	รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชุตา วิจิตรจามรี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
8	รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
9	รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
10	รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ บุตรดี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
11	รองศาสตราจารย์ ดร.นิรมล ศตวุฒิ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
12	รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
13	รองศาสตราจารย์ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
14	รองศาสตราจารย์ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
15	รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ วีระปรียากร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาเขตบางนา
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงศ์ อวีรุทธา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล จันทรพานิชย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิชิตชัย	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสนันท์ หัตถศักดิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิญญ์ เลิศไทยตระกูล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันหยก อติเศรษฐพงศ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริฉันท์ สถิรกุล เตชพาหพงษ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	หน่วยงาน
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ไทยมา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ ไชยสุ	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพล พรหมมาพันธ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ก้องศักดิ์ ธรรมเจริญกิจ	บรรณาธิการบริหารนิตยสารจีน ไทยสองภาษา
30	ดร.วรรณภา นำบุรณะ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
31	ดร.มัลลิกา บุญญาศรีรัตน์	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

List of Experts Evaluating Articles
PIM 9th National and 2nd International Conference:
Global Innovation for Sharing Economy (GISE)
and 2nd Smart Logistics Conference
July 5th, 2019

3rd floor Convention Hall, Panyapiwat Institute of Management

● List of Experts Evaluating Articles (International Conference)

NO.	Name - Surname	Under the university
1	Professor Dr. Shyang-Chwen Sheu	National Pingtung University of Science and Technology (NPUST), Taiwan
2	Professor Dr. Yen Chung-Ruey	National Pingtung University of Science and Technology (NPUST), Taiwan
3	Professor Dr. Newaz Mohammed Bahadur	Noakhali Science and Technology University, Bangladesh
4	Professor Dr. Parames Chutima	Chulalongkorn University, Thailand
5	Associate Professor Dr. Yu Wang	Lanzhou University, China
6	Associate Professor Dr. Tofael Ahamed	University of Tsukuba, Japan
7	Associate Professor Dr. Taweesak Theppitak	Burapha University, Thailand
8	Associate Professor Dr. Chuenchit Changchenkit	Kasetsart University, Thailand
9	Associate Professor Dr. Wullop Santipracha	Prince of Songkla University Hat Yai Campus, Thailand
10	Associate Professor Dr. Jinxiang Tang	Baise University, China
11	Associate Professor Dr. Wei Meng	Dhurakij Pundit University, Thailand
12	Associate Professor Dr. Chanin Chunhapuntharuk	Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand
13	Associate Professor Dr. Prompilai Buasuwan	Kasetsart University, Thailand
14	Associate Professor Dr. Pornpan Juntaronanont	Huachiew Chalermprakiet University, Thailand
15	Associate Professor Prapasri Pongthanapanich	Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand
16	Assistant Professor Dr. Sirichan Sathirakul Tachaphahapong	Chulalongkorn University, Thailand
17	Assistant Professor Dr. Poonsap Naknaka	Panyapiwat Institute of Manangement, Thailand

NO.	Name - Surname	Under the university
18	Assistant Professor Dr. Wachiraya Imsabai	Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus, Thailand
19	Assistant Professor Dr. Jirawat Jaroensathapornkul	Srinakharinwirot University, Thailand
20	Assistant Professor Dr. Sutithep Siripipattanakul	Kasetsart University, Thailand
21	Assistant Professor Dr. Saowanee Wijitkosum	Chulalongkorn University, Thailand
22	Assistant Professor Dr. Jirawan Kitchaicharoen	Chiang Mai University, Thailand
23	Assistant Professor Dr. Payungsak Junyusen	Suranaree University of Technology, Thailand
24	Assistant Professor Dr. Adisak Joomwong	Maejo University, Thailand
25	Dr. Kelvin C.K. LAM	Dhurakij Pundit University, Thailand
26	Dr. Limin Shao	Chulalongkorn University, Thailand
27	Dr. Xiaoxia Wei	Mahidol University, Thailand
28	Dr. Jingyan Zhao	Baise University, China
29	Dr. Qiuxue Luo	Baise University, China
30	Dr. Xiaolong Huang	Baise University, China