

ผู้จัดการรวมใจ : เศรษฐกิจหมุนเวียน

ศาสตร์พระราชา

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

Innovative management : Circular Economy
with The King's Philosophy for Sustainable Development

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันศุกร์ที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



ดำเนินการจัดการประชุมโดย...
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563

วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563 วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมการจัดการ : เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชารเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” จัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และภาคีเครือข่ายจากสถาบันอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเผยแพร่ความก้าวหน้าของการวิจัยและการพัฒนาองค์ความรู้ ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ/นวัตกรรมการจัดการ สาขาการศึกษา สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ผู้ส่าธารณชนและชุมชน นอกจากนี้ ยังเป็นการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

คณะผู้จัดการประชุม ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการประชุมทางวิชาการครั้งนี้ และหวังว่าการจัดประชุมทางวิชาการครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมประชุม สังคม และประเทศชาติต่อไป

คณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563

วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สารคณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี มีการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ในศาสตร์ที่เรียน และมีการสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ รวมถึงการส่งเสริมให้นักศึกษา มีประสบการณ์ทางวิชาการผ่านการเข้าร่วมประชุมวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ทางวิชาการและการวิจัยให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563 วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ภายใต้วหัวข้อ “นวัตกรรมการจัดการ: เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชารักษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” นี้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมวิชาการที่ทางวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ จัดขึ้นร่วมกับภาคีเครือข่ายจากสถาบันอื่น ๆ เพื่อมุ่งหวังให้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและงานวิจัยให้กับนักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป อีกทั้งเป็นการพัฒนาคุณภาพงานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้จะได้รับความรู้และประสบการณ์ ที่เป็นประโยชน์ทางวิชาการ และการวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ ผู้บริหารภาคีเครือข่ายจากสถาบันเจ้าภาพ และบุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดงานในครั้งนี้



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตา พักตร์วิไล)

คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๓๖๓๔ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองพิจารณาบทความ

เพื่อให้การเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานวิชาการของอาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ในด้าน การวิจัยสู่สาธารณะเพื่อสร้างสรรค์สังคม ในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมจัดการ : เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ชั้น ๕ อาคารเรียนรวมวิทยาศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองพิจารณาบทความ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/รัฐศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑) ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
๒) รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์	นิยามงกูร	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
๓) รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล	สุขะพรหม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
๔) รองศาสตราจารย์ ดร.วิชรินทร์	ชาญศิลป์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
๕) รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ	สุวรรณพล	มหาวิทยาลัยบูรพา
๖) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช	วิรัชนิภาวรรณ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
๗) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา	ถิรศิริกุล	มหาวิทยาลัยรังสิต
๘) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอก ดร.วรสิทธิ์	เจริญพุ่ม	มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด
๙) พลโท ดร.ประสารโชค	จวบุนดี	นักวิชาการอิสระ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์	ทรายแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โททัศน์	มาลา	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขมัยภรณ์	ถนอมศรีเดชชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสกรดี	กัลยาณมิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๕) อาจารย์ ดร.พรนภา	เตียสุธิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๖) อาจารย์ พลเอก ดร.เกษมชาติ	นเรศเสนีย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๗) อาจารย์ ดร.กัมลาศ	เยาวะนิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๘) อาจารย์ ดร.นภาพร	สิงห์นวนล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ

๒. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑) ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์	พิสุทธิไพศาล	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๒) รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	หมั่นเก็บ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหาร ลาดกระบัง
๓) รองศาสตราจารย์โรจน์	คุณเอนก	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๔) รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์	รัตนเพียรธัมมะ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวรดา	โภชนจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
๖) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยิ่งศักดิ์	ศขโคตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๗) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรนนท์	วรรณศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
๘) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ธัช	กุลรัตน์ธรรมา	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

/๙) อาจารย์ ดร.อุมารัตน์

๙) อาจารย์ ดร.อุมารัตน์	ศิริจรูญวงศ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
๑๐) อาจารย์ ดร.ปธานิน	แสงอรุณ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
๑๑) อาจารย์ ดร.สิรินารี	เงินเจริญ	มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๒) ดร.จวีวรรณ	สนั่นวรกิจเกียรติ	นักวิชาการอิสระ
๑๓) ดร.ไพโรจน์	ศาสนวิสุทธิ	นักวิชาการอิสระ
ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน		
๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารีย์	ศรีปุณณะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๒) อาจารย์ ดร.ประภาพร	ขุสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓) อาจารย์ ดร.อนัญญา	โพธิ์ประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔) อาจารย์ ดร.วีระวัฒน์	อุ้นเสนาหา	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๕) อาจารย์ ดร.สุนทรี	จินธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๖) อาจารย์ ดร.ผมหอม	เชิดโกทา	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๗) อาจารย์ ดร.ศศิธร	หาสิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๘) อาจารย์ ดร.วนัสพรรัตน์	สวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ / สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ		
ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก		
๑) รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา	เลาหนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๒) รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา	วัจนสาธิตากุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
๓) รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์	พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา	ลือกิตินันท์	มหาวิทยาลัยบูรพา
๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ	วิเศษสินธุ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๖) อาจารย์ ดร.ธีระพงษ์	บุญรักษา	มหาวิทยาลัยมหิดล
๗) อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์	ฤทธิบุญไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
๘) อาจารย์ ดร.ฉัตรชัย	กองกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
๙) อาจารย์ ดร.เดชรัตน์	สัมฤทธิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
๑๐) อาจารย์ ดร.ธนภูมิ	ปองเสงี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
๑๑) อาจารย์ ดร.เพ็ญพิมพ์	พวงสุวรรณ	มหาวิทยาลัยพะเยา
๑๒) อาจารย์ ดร.กัมปนาท	คูศิริรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๓) อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์	ทองรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑๔) ดร.เรืองเดช	เร่งเพียร	นักวิชาการอิสระ
๑๕) ดร.นพ.พิชัย	รัตนโรจน์สกุล	นักวิชาการอิสระ
ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน		
๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรธนิภัก	ศิริโหวท	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต	ศรีทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย	นาคนก	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔) อาจารย์ ดร.รัตนา	สีดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๕) อาจารย์ ดร.ภัทรพล	ขุ่มมี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๖) อาจารย์ ดร.มนสิชา	อนุกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๗) อาจารย์ ดร.ปรีชา	คำมาตี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๘) อาจารย์ ดร.สุขสกุล	วลัญตะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔. สาขาวิชาการศึกษา		
ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก		
๑) รองศาสตราจารย์ ดร.สุภารัตน์พิชา	ปิยะธรรมวรากล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
๒) รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร	สดเยี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๓) รองศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย	สมบูรณ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

/ ๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ...

๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ	สิทธิชัย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์	วิจิตรพัชรภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
๖) อาจารย์ ดร.กอบกาญจน์	กัปตพล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๗) อาจารย์ ดร.ลิลสรณ์	บำเพ็ญ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
๘) อาจารย์ ดร.รวงทอง	ภาพันธุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
๙) อาจารย์ ดร.พิรุณ	ศิริศักดิ์	โรงเรียนราชินีบน

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑) รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา	จรูญธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ช่อเพชร	เป้าเงิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมษา	นวลศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร	บุญใช้	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๕) อาจารย์ ดร.สุชสกุล	วัลัญตะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๖) อาจารย์ ดร.นิตกร	อ่อนโยน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๗) อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ

๕. สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๑) รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร	สดเอี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๒) รองศาสตราจารย์ ดร.เชิดเกียรติ	กุลบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๓) รองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	พินเนียม ชนะไพฑูรย์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา	ถิรศิริกุล	มหาวิทยาลัยรังสิต
๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรสวรรค์	ศิริกัญจนภรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๖) อาจารย์ ดร.ยุทธนา	กาเต็ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
๗) อาจารย์ ดร.กอบกาญจน์	กัปตพล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๘) ดร.สมศักดิ์	ลีลา	นักวิชาการอิสระ
๙) ดร.ไพศาล	สุขปัญญา	นักวิชาการอิสระ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารีย์	ศรีปุณณะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขมัยภรณ์	ถนอมศรีเดชชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๓) อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๔) อาจารย์ ดร.พรนภา	เตียสุธิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๕) อาจารย์ ดร.ประภาพร	ชุลีลิ่ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ
๖) อาจารย์ ดร.นภาพร	สิงห์นวน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ

หน้าที่

๑. พิจารณา กลั่นกรอง ประเมินเนื้อหาและรูปแบบของบทความที่มีคุณภาพทางวิชาการ
๒. ตรวจสอบ การแก้ไขบทความให้มีความถูกต้องสมบูรณ์
๓. ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๖๗๖ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองพิจารณาบทความ (เพิ่มเติม)

เพื่อให้การเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานวิชาการของอาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ในด้านการวิจัยสู่สาธารณะเพื่อสร้างสรรค์สังคม ในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมการจัดการ : เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมเพชรบุรีวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ชั้น ๕ อาคารเรียนรวมวิทยาศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองพิจารณาบทความ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- | | |
|--|------------------------------------|
| ๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาทิพย์ จันทร | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| ๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิดา คำเอม | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์กลยา มฤครัฐอินแปลง | มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา |
| ๓) อาจารย์ ดร.เจษฎานันท์ เวียงนนท์ | มหาวิทยาลัยนวมินทราชินราช |
| ๔) อาจารย์ ดร.วิมลมาศ บำรุงเศรษฐพงษ์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณวิภา แพงศรี | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |
| ๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปยุตน์ นิลแสง | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |
| ๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อังอร วงษ์ศรีรักษา | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |
| ๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมลมาศ วงษ์ใหญ่ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |
| ๕) อาจารย์ ดร.นพรัตน์ ไวโรจนะ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |
| ๖) อาจารย์ ดร.สินีนาด สุขนารักษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ |

หน้าที่

๑. พิจารณา กลั่นกรอง ประเมินเนื้อหาและรูปแบบของบทความที่มีคุณภาพทางวิชาการ
๒. ตรวจสอบ การแก้ไขบทความให้มีความถูกต้องสมบูรณ์
๓. ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๒๔/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี



คำสั่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ที่ ๙๖๘ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องนำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการ
การนำเสนอแบบบรรยาย และการนำเสนอแบบโปสเตอร์

เพื่อให้การเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานวิชาการของอาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ในด้านการวิจัยสู่สาธารณะเพื่อสร้างสรรค์สังคม ในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมจัดการ : เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชาร่วมใจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ชั้น ๕ อาคารเรียนรวมวิทยาศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องนำเสนอผลงานวิจัย /ผลงานวิชาการ แบบบรรยายและแบบโปสเตอร์ ประกอบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
สาขาบริหารธุรกิจ/นวัตกรรมการจัดการ	
๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก	๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ วิเศษสินธุ์
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง	๒. อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร	๓. อาจารย์ ดร.ฉัตรชัย กองกุล
๔. อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี	๔. อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม	
๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนัสพรวิทย์ สวัสดิ์	๑. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ
๒. อาจารย์ ดร.ศศิธร หาสิน	๒. อาจารย์ ดร.อุมารัตน์ ศิริจรูญวงศ์
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์	
๑. อาจารย์ ดร.สุขสกล วลัยตะกุล	๑. รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา นิยมมาภา
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
๑. อาจารย์ ดร.นภาพร สิงห์นวล	๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ถิรศิริกุล

หน้าที่

- พิจารณาการนำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการ แบบบรรยายและแบบโปสเตอร์
- ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๑๙/ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ททรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ที่ ๒๓๘ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓

ด้วยวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมการจัดการ : เศรษฐกิจหมุนเวียนด้วยศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ในวันที่ศุกร์ที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมเพชรบุรีวิทยาลัยการณศาตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการงานวิจัยและเพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และนักวิชาการ ในด้านการวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณชน รวมทั้งส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการและเป็นการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการจัดประชุมวิชาการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์	ทรายแก้ว	ประธานกรรมการ
๒) รองศาสตราจารย์ศศิพันธ์	เศรษฐวัฒน์บดี	รองประธานกรรมการ
๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจษฎา	ความคุ้นเคย	กรรมการ
๔) รองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	ธนานันต์	กรรมการ
๕) อาจารย์ไชย	มีหนองหว้า	กรรมการ
๖) อาจารย์ปิยะ	สงวนสิน	กรรมการ
๗) อาจารย์พิชญานี	เชิงศิริ ไชยยะ	กรรมการ
๘) อาจารย์ศิริพร	จิระชัยประสิทธิ์	กรรมการ
๙) อาจารย์ชัยวุฒิ	เทโพธิ์	กรรมการ
๑๐) อาจารย์ธราพงษ์	พัฒนศักดิ์ภิญโญ	กรรมการ
๑๑) อาจารย์ ดร.โรจน์นัท	ทรงอยู่	กรรมการ
๑๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชัญ	ยุติธรรม	กรรมการ
๑๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประพันธ์พงษ์	ชินพงษ์	กรรมการ
๑๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัตน์	ถกลภักดี	กรรมการ
๑๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพลธนฤทธ์	มฤครัฐอินแปลง	กรรมการ
๑๖) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกษิต์	กัลยาณมิตร	กรรมการ
๑๗) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา	กรัณยาธิกุล	กรรมการ
๑๘) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีย์	สงวนชื่อ	กรรมการ
๑๙) รองศาสตราจารย์ ดร.เบญจลักษณ์	เมืองมีศรี	กรรมการ

/๒๐) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีร์ธนิษฐ์...

๒๐)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรธนิภักษ์	ศิริโวหาร	กรรมการ
๒๑)	นางสาวฉวีวรรณ	ศิละวรรณโณ	กรรมการ
๒๒)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร	จันทมฤก	กรรมการ
๒๓)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทักษิณา	วิไลลักษณ์	กรรมการ
๒๔)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เศกพร	ต้นศรีประภาศิริ	กรรมการ
๒๕)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัญญา	คำวชิระพิทักษ์	กรรมการ
๒๖)	นางนิธิตี	ตั้งจันทร์สุข	กรรมการ
๒๗)	นางนงลักษณ์	สมณะ	กรรมการ
๒๘)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสา	พักตร์วิไล	กรรมการและเลขานุการ
๒๙)	อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๐)	อาจารย์ปรัชญพัชร	วันอุทา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๑)	อาจารย์รวีพรรณ	กาญจนวัฒน์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวก เสนอข้อคิดเห็นแก่คณะกรรมการทุกฝ่าย เพื่อให้การจัดการประชุมวิชาการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสา	พักตร์วิไล	ประธานกรรมการ
๒)	อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	รองประธานกรรมการ
๓)	ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์	พิสุทธิไพศาล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
๔)	รองศาสตราจารย์โรจน์	คุณเอนก	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๕)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุหรัน	พันธุ์สุวรรณค์	มหาวิทยาลัยพะเยา
๖)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตกัลยา	มฤครัฐอินแปลง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
๗)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉราภรณ์	ภักดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
๘)	อาจารย์ ดร.สัญญาชัย	เกียรติทรงชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๙)	อาจารย์ ดร.อุมารัตน์	ศิริจรรยาพงศ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
๑๐)	อาจารย์ ดร.เกษฎานันท์	เวียงนนท์	วิทยาลัยพัฒนามหานคร
๑๑)	อาจารย์ ดร.สิรินารี	เงินเจริญ	มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๒)	อาจารย์ปธานิน	แสงอรุณ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
๑๓)	นายเอกราช	ตินาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๔)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์	ศรีปทุมะ	กรรมการ
๑๕)	อาจารย์พลเอก ดร.เกษมชาติ	นเรศเสนีย์	กรรมการ
๑๖)	อาจารย์ ดร.ศศิธร	หาสิน	กรรมการ
๑๗)	อาจารย์ ดร.ภัทรพล	ชุ่มมี	กรรมการ
๑๘)	อาจารย์รัชชัย	อินทะสุข	กรรมการ
๑๙)	อาจารย์ภัทรพร	ทิพย์มงคล	กรรมการ
๒๐)	อาจารย์ ดร.อนัญญา	โพธิ์ประดิษฐ์	กรรมการและเลขานุการ
๒๑)	อาจารย์ปรัชญพัชร	วันอุทา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒)	อาจารย์รวีพรรณ	กาญจนวัฒน์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒๓) นางสาวกมลรัตน์	ยอดหาญ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๔) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑) วางแผนการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๓ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

๒) ตรวจสอบความเรียบร้อยของการจัดงาน ตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน ระหว่างการจัดงาน และภายหลังเสร็จสิ้นงาน อาทิ งานสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานรับลงทะเบียน งานต้อนรับ พิธีกร งานโสตทัศนูปกรณ์ งานเตรียมเอกสาร และงานอื่นๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

๓. คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ

๑) อาจารย์ ดร.อนัญญา	โพธิ์ประดิษฐ์	ประธานกรรมการ
๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันสพรศรี	สวัสดิ์	รองประธานกรรมการ
๓) ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์	พิสุทธิไพศาล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๔) รองศาสตราจารย์โรจน์	คุณเอนก	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุพรัตน์	พันธุ์สุวรรณค์	มหาวิทยาลัยพะเยา
๖) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตกัลยา	มฤครัฐอินแปลง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
๗) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉราภรณ์	ภักดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
๘) อาจารย์ ดร.สัณชัย	เกียรติทรงชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๙) อาจารย์ ดร.อุมารัตน์	ศิริจรรยาวงศ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
๑๐) อาจารย์ ดร.เจษฎานันท์	เวียงนนท์	วิทยาลัยพัฒนามหานคร
๑๑) อาจารย์ ดร.สิรินารี	เงินเจริญ	มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๒) อาจารย์ปธานิน	แสงอรุณ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
๑๓) นายเอกราช	ดีนาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี	ศรีปุณณะ	กรรมการ
๑๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัมย์ภรณ์	ถนอมศรีเดชชัย	กรรมการ
๑๖) อาจารย์ พลเอก ดร.เกษมชาติ	นเรศเสนีย์	กรรมการ
๑๗) อาจารย์ ดร.ศศิธร	หาลิน	กรรมการ
๑๘) อาจารย์ ดร.สุนทรี	จินธรรม	กรรมการ
๑๙) อาจารย์ ดร.ประภาพร	ชุลีลิ่ง	กรรมการ
๒๐) อาจารย์ ดร.ผมหอม	เชิดโกทา	กรรมการ
๒๑) อาจารย์ ดร.พรนภา	เตียสุธิกุล	กรรมการ
๒๒) อาจารย์ ดร.นภาพร	สิงห์นวล	กรรมการ
๒๓) อาจารย์ ดร.ภัทรพล	ชุ่มมี	กรรมการ
๒๔) อาจารย์ ดร.ปรีชา	คำมาดี	กรรมการ
๒๕) อาจารย์ ดร.สุขสกุล	วัลัญตะกุล	กรรมการ
๒๖) อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	กรรมการและเลขานุการ
๒๗) อาจารย์รวิพรรณ	กาญจนวัฒน์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๘) อาจารย์ปรัชญพัชร	วันอุทา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๙) นางสาวกมลรัตน์	ยอดหาญ	ผู้ช่วยเลขานุการ

๓๐) นางสาวพจมาน	บุญทูล	ผู้ช่วยเลขานุการ
๓๑) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่ ๑) กำหนด การคัดเลือกผลงานวิจัยที่จะนำเสนอแบบบรรยาย และแบบโปสเตอร์
 ๒) ตรวจสอบรูปแบบบทความ เพื่อส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
 ๓) กำหนด Reader/Reviewer ในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา และการจัดทำ Proceedings ฉบับ

สมบูรณ์

- ๔) รวบรวมคะแนนและพิจารณาผลการมอบรางวัลให้แก่ผู้นำเสนอผลงานวิจัยทั้งแบบบรรยาย และแบบโปสเตอร์
 ๕) แบ่งกลุ่มผลงานวิจัยและบทความโดยตามกลุ่มสาขาวิชาการ
 ๖) ตรวจสอบผู้เสนอผลงาน จัดลำดับการเสนอผลงานแบบบรรยายและแบบโปสเตอร์
 ๗) ตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรม
 ๘) ประสานงานกับประธาน กรรมการ และผู้เสนอผลงาน เรื่องบทความและไฟล์ข้อมูลในการนำเสนอผลงาน และรวบรวมไฟล์บทความฉบับสมบูรณ์ CD-ROM

๔. คณะกรรมการฝ่ายพิธีการ

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันสพรศรี	สวัสดิ์	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ ดร.ศศิธร	หาสิน	กรรมการ
๓) อาจารย์ธัชชัย	อินทะสุข	กรรมการ
๔) อาจารย์สิรินดา	คลี่สุนทร	กรรมการ
๕) อาจารย์ ดร.สุนทรี	จินธรรม	กรรมการและเลขานุการ
๖) นางสาวกมลรัตน์	ยอดหาญ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๗) นายนเรศ	นวนแจ้ง	ผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่ ๑) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน บนเวที คำกล่าวเปิด-ปิดการประชุม และจัดหาของที่

ระลึก

- ๒) อำนวยความสะดวก พิธีเปิด-ปิด พิธีมอบรางวัล
 ๓) ประสานงานกับผู้บรรยายพิเศษ

๕. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์

๑) อาจารย์วีพรพรรณ	กาญจนวัฒน์	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ภัทราพร	ทิพย์มงคล	กรรมการ
๓) อาจารย์ลลิตา	แก้วฉาย	กรรมการ
๔) อาจารย์กัลยารัตน์	สุขนันทน์ชนะ	กรรมการผู้ช่วยเลขานุการ
๕) นายนเรศ	นวนแจ้ง	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖) นางสาวจิราภรณ์	ศรีวันนา	ผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่ ๑) ประชาสัมพันธ์การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๕ ทั้งภายใน ภายนอก รวมทั้งเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์

- ๒) ดูแลอุปกรณ์โสต ทัศนูปกรณ์ ถ่ายภาพ และบันทึกเสียง

๖. คณะกรรมการฝ่ายรับลงทะเบียนและการเงิน

๑) อาจารย์ปรัชญพัชร	วันอุทา	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ ดร.ผมหอม	เชิดโกทา	กรรมการ
๓) อาจารย์ถลิตา	แก้วฉาย	กรรมการและเลขานุการ
๔) นางสาวกมลรัตน์	ยอดหาญ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๕) นางสาวจิราภรณ์	ศรีวันนา	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑) รับลงทะเบียนผู้เข้าร่วมงาน

๒) บริหารจัดการ วางแผน และสรุปการเบิกจ่ายงบประมาณ

๓) รับเงินค่าลงทะเบียน การเบิกจ่ายประเภทต่างๆ ออกใบเสร็จรับเงิน มอบใบเสร็จให้กับ

ผู้เข้าร่วมงาน

๗. คณะกรรมการฝ่ายสถานที่ อาหาร และสวัสดิการ

๑) อาจารย์ภัทราพร	ทิพย์มงคล	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์กัลยารัตน์	สุขนันทิชนะ	กรรมการ
๓) อาจารย์อรวรรณ	สิทธิวิจารณ์	กรรมการ
๔) อาจารย์ชนัญชิตา	อรุณแข	กรรมการและเลขานุการ
๕) นายนเรศ	นวนแจ้ง	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖) นางสาวจิราภรณ์	ศรีวันนา	ผู้ช่วยเลขานุการ
๗) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑) กำหนดจุดบริการที่จอดรถยนต์ผู้บรรยาย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร่วมงาน

๒) การจัดเตรียมห้องประชุม ห้องเสนอมผลงาน แบบบรรยายและแบบโปสเตอร์ การตกแต่ง

สถานที่จัดประชุม และบอร์ดสำหรับการนำเสนอแบบโปสเตอร์

๓) อาหารว่าง อาหารกลางวัน อาหารเลี้ยงรับรองผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

๔) จัดเตรียมยาและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

๘. คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

๑) อาจารย์ ดร.อมรรักษ์	สวนชุมพล	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ ดร.สุนทรี	จิณธรรม	กรรมการ
๓) อาจารย์ นาวาอากาศเอกภัชชชาติ	ทิววัฒน์	กรรมการ
๔) อาจารย์สิริทรา	สุขสวัสดิ์	กรรมการและเลขานุการ
๕) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑) จัดทำแบบประเมิน ดำเนินการแจกแบบประเมิน สรุปผลการประเมิน และรายงานผล
การประเมินต่อคณะกรรมการอำนวยการ

๒) สรุปแบบประเมินประจำห้องบรรยายและห้องโปสเตอร์

๙. คณะกรรมการฝ่ายเตรียมเอกสาร

๑) อาจารย์ ดร.ผมหอม	เชิดโกทา	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ ดร.ปรีชา	คำมาตี	กรรมการ
๓) อาจารย์หิษราภรณ์	จันทรชาฎ	กรรมการ
๔) นางสาวพจมาน	บุญทูล	กรรมการและเลขานุการ
๕) นายนเรศ	นวนแจ้ง	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑) จัดทำเอกสารสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม อาทิ กำหนดการ ตารางการนำเสนอ รายชื่อผู้เสนอผลงาน จัดทำป้าย ป้ายชื่อ เกียรติบัตร กระเป๋า และอื่นๆ

๒) จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานประชุมวิชาการ

๑๐. คณะกรรมการฝ่ายปฏิคม

๑) อาจารย์ ดร.อนัญญา	โพธิ์ประดิษฐ์	ประธานกรรมการ
๒) อาจารย์ ดร.สุนทรี	จันธรรม	กรรมการ
๓) อาจารย์ ดร.ปรีชา	คำมาตี	กรรมการ
๔) อาจารย์ ดร.สุขสกุล	วัลัญตระกูล	กรรมการ
๕) อาจารย์แพรวพรรณ	สุวรรณพงศ์	กรรมการ
๖) อาจารย์พูนสวัสดิ์	แก้วเกียรติสกุล	กรรมการและเลขานุการ
๗) นางสาวกมลรัตน์	ยอดหาญ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๘) นางสาวปัทมา	พรหมสวัสดิ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการต้อนรับองค์ปาฐก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย สถาบันเครือข่าย ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการและแขกผู้มีเกียรติที่เดินทางมาร่วมงาน

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทRAYAKAW)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563
วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

การยกระดับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการของตราสินค้า FREITAG
กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร

THE STRATEGIC ENHANCEMENT OF SERVICE QUALITY OF FREITAG
CASE STUDY: DEALER'S IN BANGKOK

ชลิดา กันภัย¹ และระชานนท์ ทวีผล²
Chalida Kanpai¹ and Rachanon Taweephol²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร kanpai_c@silpakorn.edu
² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร rachanon@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ และ (2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริการของตัวแทนจำหน่ายตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่เคยได้มาซึ่งสินค้าและการบริการกระเป๋า FREITAG จำนวน 400 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักคือพนักงานขายประจำร้านจำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ตัวแปรอิสระจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า (2) กลยุทธ์การบริการของตัวแทนจำหน่าย จำนวน ได้แก่ การระบุกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด การกำหนดแนวคิดการให้บริการ การดำเนินกลยุทธ์การบริการ และการออกแบบและจัดส่งบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเช่นกัน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ กลยุทธ์การบริการ การตัดสินใจ เศรษฐกิจหมุนเวียน ฟรายดาก

ABSTRACT

The objectives of this research aimed (1) to study the service quality that affected to the purchase decision, and (2) to study the service strategy of FREITAG's dealers in Bangkok. The study was the Mixed Method Research by using Quantitative Research and Qualitative Research. Collecting data by using questionnaires from 400 people by convenient sampling, Statistics for data analysis was percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, and In-depth interview included 5 shop assistances. The result showed that (1) service quality that affected the purchase was empathy, followed by assurance, responsiveness, reliability, and tangible. (2)

Service strategy of FREITAG's dealers in Bangkok included identifying the target market, defining service concepts, service strategy implementation, and design and delivery service were affected by the purchase decision.

Keywords: Service Quality, Service Strategy, Decision, Circular Economy, FREITAG

บทนำ

แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นการคงไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งในด้านของการแปรรูปให้เกิดมูลค่า รวมถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยปราศจากของเสียและมลพิษ ที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อป้องกันการใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็นของประชากรโลก (กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2562) นอกจากนี้ แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนยังเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตของกลุ่มผู้ประกอบการ การบริโภคของผู้บริโภค และการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนในสังคม เพื่อการรักษาสมดุลระหว่างมนุษย์กับทรัพยากร ซึ่งจะส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทางธรรมชาติและการย่อยสลายอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านกลไกการนำทรัพยากรเหล่านั้นกลับมาใช้ใหม่อย่างไม่มีวันสิ้นสุด (สมจิณณ์ พิสิทธิ์, 2562)

สำหรับกระเป๋าพรายถาก (FREITAG) เป็นหนึ่งในสินค้าภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนที่กำลังได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน ทั้งในกลุ่มทวีปยุโรปและเอเชียโดยเฉพาะในประเทศไทย ซึ่งตราสินค้า FREITAG ได้นำวัสดุที่ใช้แล้วมาผ่านกระบวนการคิดและการผลิตจนเกิดสินค้าที่มีมูลค่าในท้องตลาด (วนัส คเนนเรียว, 2562) พร้อมทั้งยังเป็นการลดจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้วัสดุใหม่มาผลิตทั้งหมด โดยกระเป๋าทุกใบล้วนเกิดมาจากวัสดุเหลือใช้มาแล้วทั้งสิ้น ซึ่งทั้งหมดเป็นสาเหตุที่ทำให้กระเป๋า FREITAG มีเอกลักษณ์ทางตราสินค้าที่เฉพาะตัวด้วยเรื่องราวของวัสดุที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละใบ เนื่องจากผ้าใบจากรถบรรทุกแต่ละคันนั้นมีลวดลายที่ไม่เหมือนกัน และไม่สามารถคาดเดาลวดลายบนกระเป๋าได้ ผู้ซื้อจึงเกิดความรู้สึกภูมิใจที่ตนเองเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ชิ้นเดียวในโลกนี้ นอกจากนี้ FREITAG ยังมีคุณสมบัติด้านความทนทานกันน้ำ กันรอยขีดข่วน ดูแลรักษาง่าย และยังคงสะดวกต่อการนำไปใช้งานในชีวิตประจำวันของคนปัจจุบันอีกด้วย รวมถึงยังมีแหล่งจำหน่ายไม่มากนักภายในประเทศไทย ทำให้ตราสินค้าถูกยกระดับเป็นของหายากกว่ากระเป๋าทั่วไปที่จำหน่ายตามห้างสรรพสินค้า (ปริญญา ก้อนรัมย์, 2560)

ในขณะที่คุณภาพการบริการและกลยุทธ์การบริการของแบรนด์กระเป๋า FREITAG เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและเชื่อถือในตราสินค้า ส่งผลให้มียอดขายที่เติบโตยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการแสดงความเอาใจใส่ด้านการบริการก่อนและหลังการขายของพนักงาน อาทิ การให้ความรู้และการแนะนำสินค้าจากพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจต่อตัวสินค้ามากยิ่งขึ้น ตลอดจนการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (กาญจนา ทวีพันธ์ และแวมยุรา คำสุข, 2558) อย่างไรก็ตามในส่วนการบริการหลังการขายที่ลูกค้ายังสามารถติดต่อขอรับบริการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนได้ฟรี ภายในระยะเวลา 3 ปี เพียง

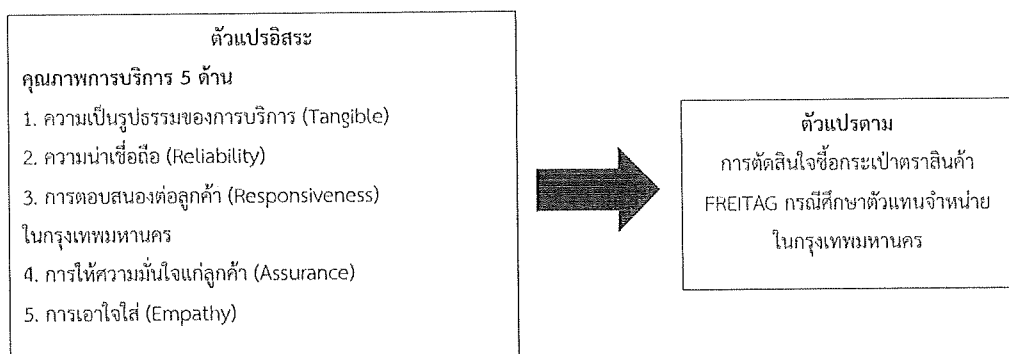
แต่ลูกค้าต้องนำไปเสริมรับประกันมาแสดงเพื่อรับการดูแลจากผู้จัดจำหน่าย อีกทั้งกระบวนการดังกล่าวยังช่วยสร้างความผูกพันกับตราสินค้ากับกลุ่มลูกค้าเดิมอีกด้วย (ภาวินี ทองแถม, 2560)

จะเห็นได้ว่าการนำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนมาใช้ เป็นการตระหนักถึงการรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะยุคที่มีอัตราการเกิดของประชากรที่สูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อการแย่งชิงทรัพยากรเพื่อดำรงชีพในชีวิตประจำวัน แนวคิดดังกล่าวยังมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรฟุ่มเฟือยผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจใหม่ที่รู้จักนำเอาวัสดุเหลือใช้มาสร้างสรรค์เป็นสินค้า ซึ่งในปัจจุบันผู้คนให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาทรัพยากรมากขึ้น หากพิจารณาจะพบว่ากระเป๋า FREITAG มีคุณลักษณะตรงตามแนวคิดของสินค้าเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมทั้งเป็นอีกหนึ่งตราสินค้าที่กำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นในกลุ่มของผู้ที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวและกลุ่มวัยรุ่นชาวไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการยกระดับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการของตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการบริการและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อตราสินค้า FREITAG โดยตัวแทนจำหน่ายสามารถนำไปปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีความเหมาะสม เพื่อให้สินค้าเป็นที่ได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้นจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งยังเป็นแนวทางการช่วยเพิ่มยอดขายให้กับทรัพยากรที่เหลือใช้เหล่านี้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริการของตัวแทนจำหน่ายตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยอ้างอิงตัวแปรอิสระจากพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985)

วิธีการวิจัย

1. หลักการดำเนินงานวิจัย

1.1 การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาการยกระดับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการของตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร

1.2 การกำหนดประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการภายใต้ตราสินค้า FREITAG กับทางในร้าน Pronto สยามแอสควร์ ซอย 11 กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Cochran จำนวน 384 คน (Cochran, 1977) ซึ่งผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Accidental Sampling) จากนั้นผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ซึ่งทั้งหมดเป็นพนักงานบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาภายในร้าน รวมทั้งยังจะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลของสินค้าและรายละเอียดต่างๆ ทั้งหมดได้รับผลประเมินการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าระดับดีในแต่ละรอบการประเมิน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นพนักงานขายของทางร้านจำนวน 5 คน มีประสบการณ์การให้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.3 การเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยปริมาณด้วยแบบสอบถามปลายเปิดแบ่งเป็น 4 ส่วน จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคสินค้าของลูกค้าที่ซื้อกระเป๋า FREITAG เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตราสินค้า FREITAG และส่วนที่ 4 การตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของผู้บริโภค โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ แบบมาตราวัดลิเคิท์ (Likert Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดที่มีประเด็นคำถามไปในทิศทางของวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จำนวน 1 ข้อ

2. ขั้นตอนการวิจัย

2.1 การทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยจากหนังสือ บทความ วารสาร และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นและสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

2.2 การสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาด้วยการพิจารณาถึงความครอบคลุมและความถูกต้องของเนื้อหา รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.3 การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญในด้านการให้บริการของธุรกิจบริการ เพื่อความเที่ยงตรงและถูกต้องของแบบสอบถาม โดยเลือกคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเลือกเฉพาะข้อคำถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.67

2.4 การนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ในกลุ่มลูกค้าที่เคยได้รับการบริการ และซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ในเขตปริมาณผลผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30

คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดที่มีค่าเท่ากับ 0.88 เพื่อแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนั้นสามารถเอาไปใช้ได้จริง

2.5 การนำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไปเก็บข้อมูลภาคสนามจริง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในบริเวณกรุงเทพมหานครที่เลือกซื้อกระเป๋า FREITAG โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 9 ธันวาคม 2562 – 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาด้วยเทคนิคเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัย

3. วิธีวิทยา

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละรายการแล้ว จึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการใช้ค่าสถิติพรรณนาทั้งหมด (Descriptive Statistics)

3.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรโดยวิธีการเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise) ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่ออธิบายพื้นฐานการให้ความหมายและแนวความคิดจากประสบการณ์ส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานขายภายในร้านจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยจะต้องตีความและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นด้วยเทคนิคการสังเกต

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.7 มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.2 มีรายได้อยู่ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือตัวลูกค้าเอง คิดเป็นร้อยละ 36.6 ได้รับข้อมูลผ่านเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีความถี่ในการซื้อกระเป๋า 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 52.4 รวมทั้งมีประเภทกระเป๋าที่นิยมซื้อคือ กระเป๋าสะพายข้าง คิดเป็นร้อยละ 46.2 สำหรับระดับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)			
ความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงาน (T1)	3.87	0.99	มาก
ความสะอาดและสวยงามของการตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของร้านค้า (T2)	3.91	0.96	มาก
การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ไว้อย่างเพียงพอ เหมาะสมต่อจำนวนลูกค้า (T3)	3.80	1.06	มาก
รวม (AllT)	3.87	0.90	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.90$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า ความสะอาดและสวยงามของการตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของร้านค้า (T2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.96$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงาน (T1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.99$) และการจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ไว้อย่างเพียงพอ เหมาะสมต่อจำนวนลูกค้า (T3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 1.06$) ตามลำดับ สำหรับระดับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)			
ความรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการของพนักงาน (RL1)	3.76	0.91	มาก
มาตรฐานและคุณสมบัติของสินค้าที่จำหน่ายภายในร้าน (RL2)	4.01	0.99	มาก
ความตรงต่อเวลาในการเปิด - ปิดร้าน ตามเวลาที่ได้ระบุไว้ (RL3)	3.82	0.97	มาก
รวม (AllRL)	3.86	0.87	มาก

ตารางที่ 2 แสดงระดับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.87$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า มาตรฐานและคุณสมบัติของสินค้าที่จำหน่ายภายในร้าน (R2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.96$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการเปิด - ปิดร้าน ตามเวลาที่ได้ระบุไว้ (R3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.99$) และ ความรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการของพนักงาน (R1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 1.06$) ตามลำดับ สำหรับระดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)			
ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (RP1)	3.75	0.91	มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า (RP2)	3.79	0.91	มาก
ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานบริการเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (RP3)	3.81	0.97	มาก
รวม (AllRP)	3.78	0.87	มาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.87$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานบริการเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า (RP3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.97$) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า (RP2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.91$) และความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (RP1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.91$) ตามลำดับ สำหรับระดับคุณภาพบริการด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับคุณภาพบริการด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)			
ความเท่าเทียมของพนักงานในการให้บริการลูกค้า (A1)	3.86	0.97	มาก
นโยบายการประกันสินค้า ในกรณีชำรุดภายใต้เงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิต (A2)	4.00	0.94	มาก
กิริยามารยาท ความสุภาพเรียบร้อย ความอภัยคดียดีของพนักงาน (A3)	4.07	0.96	มาก
รวม (AllA)	3.98	0.87	มาก

ตารางที่ 4 แสดงระดับคุณภาพบริการด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.87$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า กิริยามารยาท ความสุภาพเรียบร้อย ความอภัยคดียดีของพนักงาน (A3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.96$) รองลงมา คือ นโยบายการประกันสินค้า ในกรณีชำรุดภายใต้เงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิต (A2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.94$) และความเท่าเทียมของพนักงานในการให้บริการลูกค้า (A1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.97$) ตามลำดับ ระดับคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)			
การจดจำรายละเอียดของลูกค้า (E1)	3.87	0.88	มาก
การรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้า และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข (E2)	4.02	0.98	มาก
การแนะนำสินค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (E3)	4.02	0.95	มาก
รวม (AllE)	3.98	0.85	มาก

ตารางที่ 5 แสดงระดับคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.85$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า การรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้า และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข (E2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.98$) รองลงมาคือ การแนะนำสินค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (E3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.95$) และการจดจำรายละเอียดของลูกค้า (E1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.88$) ตามลำดับ สำหรับระดับคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ มีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG

ตัวแปร	\bar{X}	SD	แปลผล
การตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG (Decision)			
ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากสินค้ามีการออกแบบตรงกับรสนิยมส่วนตัว (D1)	4.17	0.99	มาก
ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากเป็นสิ่งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (D2)	4.21	0.98	มากที่สุด
ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (D3)	3.96	0.99	มาก
ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากมีราคาที่สามารถยอมรับได้ (D4)	3.94	1.05	มาก
ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากกระแสความนิยมยอมรับที่สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (D5)	4.06	0.99	มาก
รวม (AllDe)	4.06	0.82	มาก

ตารางที่ 6 แสดงระดับการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.82$) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากเป็นสิ่งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (D2) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.98$) รองลงมาคือ ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากสินค้ามีการออกแบบตรงกับรสนิยมส่วนตัว (D1)

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.99$) ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากกระแสความนิยมยอมรับที่สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (D5) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.99$) ลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (D3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.99$) และลูกค้าซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG เนื่องจากมีราคาที่สามารถยอมรับได้ (D4) ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.99$) ตามลำดับ จากผู้วิจัยได้นำตัวแปรระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน กับตัวแปรระดับการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธีการเลือกตัวแปรอิสระ โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งสามารถนำเสนอข้อค้นพบต่างๆ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การทดสอบคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ในบริเวณกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	SD	Beta	t	Sig.
Constant	0.53	0.10		5.19	0.00
ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	0.33	0.06	0.34	6.04	0.00
ด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	0.24	0.05	0.25	4.65	0.00
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	0.11	0.04	0.11	2.51	0.01
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	0.13	0.05	0.15	2.59	0.01
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	0.09	0.04	0.09	2.08	0.04

Adjusted $R^2 = 0.77$; Durbin-Watson = 1.54; สมการถดถอยพหุคูณ: $\hat{Y} = 0.53 + 0.33$ (ALLE) $+0.24$ (ALLA) $+0.11$ (ALLRP) $+0.13$ (ALLRL) $+0.09$ (ALLT) [\hat{Y} = ตัวแปรตาม คือระดับการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของลูกค้า, \hat{Y} = ตัวทำนาย]

จากตารางที่ 7 แสดงการทดสอบพบว่า คุณภาพบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ได้ร้อยละ 77 (Adjusted $R^2 = 0.77$) โดยมีตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.34, 0.25, 0.15, 0.11, และ 0.09 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษากลยุทธ์การบริการของตัวแทนจำหน่ายตราสินค้า FREITAG เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพสามารถกำหนดแนวทางออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยการเทียบเคียงคำตอบในประเด็นเดียวกันอ้างอิงแนวคิดทฤษฎีของ George (2018) ผลการศึกษาพบว่า

2.1 การระบุกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด

ทางร้านมีการกำหนดแนวทางการแบ่งส่วนตลาดลูกค้าที่มีความหลากหลายของช่วงอายุ และอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีจำนวนการเข้าซื้อสินค้าบริการมากที่สุด คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มผู้สูงอายุที่มีกำลังซื้อ ซึ่งในปัจจุบันทางร้านไม่มีการระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และจากการสังเกตยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของทางร้านจะเป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในขณะที่พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าที่ปรากฏให้เห็นในกรณีของลูกค้ายังไม่พึงพอใจในลวดลายที่ชอบ จะร้องขอให้พนักงานค้นหาแบบที่ต้องการจนกว่าจะพึงพอใจ หรือมีการสั่งจองสินค้าล่วงหน้า สำหรับลูกค้าที่มาซื้อในครั้งแรกพนักงานจะมีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า รวมทั้งการสอบถามความต้องการของลูกค้าที่สอดคล้องกับการใช้งานตามกลุ่มอาชีพ อาทิ กลุ่มนักศึกษาที่พนักงานจะแนะนำสินค้าที่มีความแข็งแรง มีหูจับ สามารถรองรับน้ำหนักได้ เนื่องจากลูกค้าจะมีการนำไปใส่เอกสารและคอมพิวเตอร์แบบพกพา

2.2 กำหนดแนวความคิดการให้บริการ

ทางร้านมีข้อได้เปรียบจากการอธิบายให้ความหมายของตราสินค้าที่มีความทนทานและกำลังได้รับความนิยมอยู่ในปัจจุบัน โดยทางร้านจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) ในช่วงที่มีสินค้าใหม่เข้ามาจะมีการประกาศแจ้งเตือนแต่จะไม่แสดงรูปสินค้าให้เห็นชัดเจนมากนัก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจมาชมสินค้าที่ร้านด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งพนักงานจะต้องเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่กำลังนำเข้ามาจำหน่าย โดยจะต้องนำเสนอจุดเด่นของแต่ละรุ่นได้อย่างละเอียดและชัดเจน

2.3 การดำเนินกลยุทธ์การบริการ

ทางร้านมีจำนวนพนักงานขายประจำร้านเพียง 5 อัตรา และไม่มีผู้จัดการคอยควบคุมนโยบายการบริการแต่อย่างใด นอกจากนี้ การคำนวณต้นทุนการบริการเป็นค่าเช่าสถานที่บริเวณย่านการค้าที่สำคัญของกรุงเทพมหานครที่มีราคาสูง ซึ่งถือว่าเป็นทำเลที่ได้เปรียบในด้านการแข่งขันที่ดี ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและพบเจอได้ง่าย

2.4 การส่งมอบการบริการ

ทางร้านคำนึงถึงสถานการณ์ในการให้บริการที่แตกต่างกันไป ในกรณีที่ลูกค้ามา 2 คน หากพบว่ามี 1 คนไม่ได้ให้ความสนใจ ทางพนักงานจะเข้าไปสอบถามพูดคุยเพื่อนำเสนอสินค้าให้ด้วยเช่นกัน ในส่วนการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งที่มีคุณภาพสินค้าและราคาใกล้เคียงกัน โดยทางร้านจะกำหนดให้พนักงานแสดงความเอาใจใส่ด้วยการผูกสัมพันธ์ผ่านการจดจำลูกค้ารายเก่าที่พบเจอหน้ากันบ่อยครั้ง สำหรับลูกค้ารายใหม่จะมีการชักชวนให้ใช้สินค้าด้วยการให้สิทธิ์ในการทดลองถือหรือสวมใส่ภายในร้านได้จนกว่าจะพอใจ อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลหลักยังอธิบายว่า การป้องกันคู่แข่งในสนามแข่งขันยังเป็นเรื่องที่ยังไม่จำเป็นในขณะนี้ เนื่องจากแบรนด์มีการกำหนดตำแหน่งตราสินค้าระดับที่สูง และมีราคาขายที่แพงกว่าอยู่แล้ว ประกอบกับมีกลุ่มเป้าหมายที่เชื่อมั่นในตราสินค้าอยู่เป็นจำนวนมาก

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าตรา FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของลูกค้า สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงการได้รับบริการ นับว่าเป็นแนวโน้มที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน อีกทั้งยังสัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการให้บริการเกิดขึ้นตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาภายในบริเวณร้าน โดยจะได้รับการแนะนำสินค้าและพนักงานช่วยลูกค้าเลือกสินค้าที่พึงพอใจที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แจ็งเวชฉาย (2561) พบว่าการเข้าใจและทำความรู้จักกับลูกค้าจะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้า หากพนักงานบริการลูกค้าแต่ละรายเปรียบลูกค้าเสมือนญาติพร้อมจะดูแลอย่างเป็นกันเอง โดยเฉพาะการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่จึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ของลูกค้า

คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของลูกค้า สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีกิจกรรมรยาทที่สุภาพและมีอัธยาศัยดี รวมถึงทางร้านยังมีนโยบายรับประกันสินค้าของทางตราสินค้า FREITAG ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในตัวสินค้าและผู้ให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ทางบวกให้แก่ตราสินค้าอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ พุทธรักษา (2556) พบว่า ลูกค้ามักจะให้ความสำคัญกับการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกทางบุคลิกภาพที่เป็นมืออาชีพ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ดังนั้นคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ของลูกค้า

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของลูกค้า สามารถอธิบายได้ว่า การที่ร้านค้ามีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้อย่างปลอดภัย ซึ่งจำเป็นอย่างมากในสังคมไร้เงินสดในปัจจุบันและยังก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน รวมไปถึงการที่พนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอคอยความช่วยเหลือที่ยาวนาน เนื่องจากในลูกค้าบางรายอาจมีเวลาที่จำกัดในการเลือกซื้อสินค้า หากพนักงานไม่สามารถตอบสนองได้ ลูกค้าอาจปฏิเสธการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวรรยา เวสประชุม (2557) ที่อธิบายว่า ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มโอกาสในการมารับบริการของลูกค้าอีกครั้ง โดยเน้นไปที่ความกระตือรือร้นของพนักงาน แต่รอบการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด ดังนั้นคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ของลูกค้า

คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG สามารถอธิบายได้ว่า การที่ทางร้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลักผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในตัวของตราสินค้าว่าที่บ่งบอกได้ถึงแหล่งนำเข้าที่ถูกต้องและสามารถเข้าไปตรวจสอบประวัติความเป็นมาและคุณภาพสินค้าแต่ละประเภทได้ อีกทั้งการที่พนักงานมีความรู้ในเรื่องของสินค้าอย่างถ่องแท้ จนทำให้สามารถตอบข้อซักถามลูกค้าได้ในทันที สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ที่อธิบายว่า การที่พนักงานให้คำแนะนำและบริการลูกค้าได้ให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด แสดงถึงความถูกต้องแม่นยำของการบริการที่ได้รับการฝึกฝน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการแสดงข้อมูลต่างๆ ให้แก่ลูกค้า พร้อมกับการกำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ได้ง่าย ดังนั้นคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือจึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ของลูกค้า

คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าตราสินค้า FREITAG ของลูกค้า สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ให้บริการมีลักษณะทางกายภาพที่ดี เช่น แต่งกายสุภาพ มีการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ นอกจากนี้ ยังพบว่า ร้านค้าได้มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยไว้อย่างมีสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย อีกทั้งทางร้านยังให้ความสำคัญกับการออกแบบร้านค้าทั้งภายนอกและภายในที่น่าดึงดูดผู้คนที่เดินผ่านไปเกิดความรู้สึกสนใจและอยากเข้าไปเลือกชมสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่อธิบายว่า การที่อุปกรณ์สำหรับการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และร้านค้ามีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การให้ลูกค้าเข้าไปใช้บริการนั้น ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจเข้ารับบริการทันที ดังนั้นคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋า FREITAG ของลูกค้า

2. กลยุทธ์การบริการของตัวแทนจำหน่ายตราสินค้า FREITAG แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การระบุกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด กำหนดแนวคิดการให้บริการ การดำเนินกลยุทธ์การบริการ และการส่งมอบการบริการ ยิ่งไปกว่านั้นทั้ง 4 ขั้นตอนเป็นการออกแบบกระบวนการตามเป้าหมายของผู้ประกอบการที่จะต้องการจะผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในทุกขั้นตอนจะมุ่งเน้นให้พนักงานมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทั้งรายใหม่และกลุ่มลูกค้าประจำ ซึ่งคุณภาพบริการที่มีความคงที่และเที่ยงตรงจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าในครั้งต่อไปด้วยมูลค่าที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภา สิงห์คำพูด (2557) พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถทราบข้อมูลลูกค้าด้วยการเรียนรู้พฤติกรรมผ่านการสังเกต และยังสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งการคาดคะเนความต้องการของลูกค้ารายเก่าได้อย่างแม่นยำ

ในขณะเดียวกันการที่ร้านค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านการค้าที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์การของการเดินทางและการท่องเที่ยวที่กลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่จะช่วยนำเสนอสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Kotler (2000) กล่าวว่า ลูกค้าจะเลือกร้านค้าที่อยู่ใกล้และสะดวกที่สุด โดยเฉพาะธุรกิจที่อยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัยของผู้คนจำนวนมาก จะช่วยเพิ่มโอกาสในการนำเสนอขายสินค้าไปมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการยกระดับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการของตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการควรเพิ่มความถี่ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น พร้อมกับการเพิ่ม ช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ช่องทางต่างๆ ในโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊กและทวิตเตอร์ พร้อมทั้งการทำเนื้อหาแนะนำสินค้าตัวใหม่ที่เพิ่งเข้ามาภายในร้าน เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งใหม่

2.1 ควรศึกษาประเด็นปัญหาการวิจัย องค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ส่งผลต่อชื่อเสียงของตราสินค้า เพื่อ เป็นแนวทางการรับรู้ถึงองค์ประกอบที่ทำให้ตราสินค้านั้นประสบความสำเร็จทางธุรกิจ รวมถึงการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการซื้อของผู้บริโภคในอนาคต เพื่อส่งเสริมความภักดีของตราสินค้า และยังเป็นการป้องกันการสูญเสียลูกค้าอีกด้วย

2.2 ควรศึกษาการยกระดับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพบริการของตราสินค้า FREITAG กรณีศึกษาตัวแทนจำหน่ายในสาขาอื่นๆ ในประเทศไทย อาทิ เชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของตราสินค้าในแต่ละสาขา นอกจากนี้ผู้วิจัยที่สนใจสามารถปรับเปลี่ยนกลุ่มประชากรในการศึกษา โดยเลือกกลุ่มตลาดเฉพาะ (Niche Market) เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมที่ตัดสินใจซื้อตราสินค้าที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามรสนิยมและความต้องการในกลุ่มอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2562). *เศรษฐกิจหมุนเวียนที่ทุกคนควรรู้*. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- กาญจนา ทวีนนท์ และ แวมมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสาร ธุรกิจปริทัศน์*. 7(2), 2-3.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

- ปริญญา ก้อนรัมย์. (2563). *ความสำเร็จและแนวคิดสุดท้ายของ FREITAG แปรนด์สตรีทแฟชั่นที่เริ่มต้นจากผ้าใบคลุมรถบรรทุก*. สืบค้นเมื่อ 2563, 14 มกราคม, จาก <https://adaybulletin.com/connectingthedots-freitag/12326>
- ภาวินี ทองแถม. (2560). *ความสำคัญของคุณภาพบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ*. *วารสารเกษมบัณฑิต*. 18(1), 219-230.
- รัตนะ พุทธรักษา. (2556). *คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่, คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์,
- วณัส คเนเร็ว. (2563). *อิทธิพลจาก Freitag 'ฟรายตาก' กับเทรนด์ Upcycle ของแบรนด์ไทย*. สืบค้นเมื่อ 2563, 14 มกราคม, จาก <https://craftnroll.net/craft-insight/insight/freitag-upcycle-thailand/>
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมจิณณ์ พิสิท. (2562). *เปลี่ยนโลกให้รอดด้วยเศรษฐกิจหมุนเวียน*. *วารสารไอศูชาเลนจ์*. 15(2), 3-38.
- สวรรยา เวสประทุม. (2557). *ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานธกษ ธนาคารถองและ เชียงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด, คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำภา สิงห์คำพูด. (2554). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cochran, W.G. (1997). *Sampling Techniques*. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.
- George Firth. (2018). *Service Operations Management*. New York City: Willford Press.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition, Prentice Hall International Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49: 41-50.