



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๑๖๘

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ. เมือง จ. ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๖ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมงานสัมมนาวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๕/ The 5th ASEAN+C +I Symposium on Business Management Research

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการสัมมนาวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๕/ The 5th ASEAN+ C +I Symposium on Business Management Research

๒. ใบสมัครเข้าร่วมเสนอผลงานทางวิชาการ

๓. ตัวอย่างรูปแบบบทความทางวิชาการ

ด้วยวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้กำหนดจัดสัมมนาและเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ในหัวข้อ งานสัมมนาและเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ ของงานวิจัยด้านบริหารธุรกิจ ทุกสาขาวิชา ครั้งที่ ๕/ The 5th ASEAN +C +I Symposium on Business Management Research ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานวิชาการ งานวิจัย บทความทางวิชาการ รวมถึงการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ข้อคิดเห็น ของการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ และการท่องเที่ยว ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ

ในการนี้วิทยาลัยฯ ขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเข้าร่วมงานสัมมนา และร่วมเสนอผลงานทางวิชาการ ในวันอาทิตย์ ที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เวลา ๐๙.๐๐-๑๗.๐๐ น. ณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน อื่นหากท่าน หรือตัวแทนของหน่วยงาน ยินดีเข้าร่วมงานหรือมีความประสงค์จะส่งผลงานเข้าร่วมนำเสนอในงานสัมมนา วิชาการครั้งนี้โปรดส่งแบบฟอร์มแจ้งความประสงค์เข้าร่วมงานมาที่ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน โทรสารหมายเลข ๐ - ๓๘๓๙ - ๒๐๒๔ หรือวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ศูนย์ศึกษากรุงเทพฯ โทรสารหมายเลข ๐-๒๒๓๑ - ๑๒๗๓ (โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายลงทะเบียน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์งานสัมมนาวิชาการในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการวิทยาลัยฯ

โทรศัพท์ ๐-๓๘๓๙-๔๕๐๐ ต่อ ๑๒๓ email: mba_gsc@yahoo.com; manee.yup@gmail.com

โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๔๕๐๐ ต่อ ๑๑๒ , ๐ - ๒๒๓๑ - ๑๒๗๐ ต่อ ๒๖



ใบสมัครเข้าร่วมเสนอผลงานวิชาการ และวิจัย

งานสัมมนาวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๕

The 5th ASEAN+ C + I Symposium on Business Management Research

วันอาทิตย์ที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

ตำแหน่ง/คำนำหน้าชื่อ: (ศ./ รศ./ ผศ./ ดร./ นพ./ พญ./ หรืออื่นๆ)

ชื่อ-นามสกุล: (นาย/นาง/นางสาว)

ที่อยู่/สถานที่ติดต่อ:

เลขที่ หมู่ ถนน แขวง/ตำบล

เขต/อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร E-mail

สนใจเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิชาการ/วิจัย ประเภท :

☐

นำเสนอผลงานวิชาการ

☐

เข้าร่วมฟังสัมมนา

ชื่อผลงานวิชาการ/วิจัย เรื่อง

.....

.....

.....

❖ ผู้ประสงค์จะเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิชาการ/วิจัย สามารถดูรายละเอียดและ download แบบฟอร์มใบสมัครและ
บทคัดย่อ ได้ที่ <http://www.ex-mba.buu.ac.th>

❖ กำหนดหมดเขตรับใบสมัคร และส่งบทคัดย่อตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

❖ ส่งใบสมัครและบทคัดย่อ ผลงานวิชาการ/วิจัย

• ทาง E-mail : mba_gsc@yahoo.com ; mamee.yup@gmail.com

• ทางไปรษณีย์ที่ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอ
เมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑

• ทางโทรสารที่ โทรสารหมายเลข ๐ - ๓๘๓๙ - ๒๐๒๔

หมายเหตุ

คณะกรรมการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่แจ้งผลการพิจารณา และไม่อนุญาตให้นำเสนอผลงาน กับผู้ที่ไม่ส่งผลงาน
แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

กำหนดการ

โครงการสัมมนาและเสนอผลงานทางวิชาการ ครั้งที่ ๕ The 5th ASEAN+ C+I Symposium on Business Management Research



หมายเหตุ: เจ้าของผลงานที่ได้รับการคัดเลือก ต้องลงทะเบียนให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖
(งานวิชาการที่ใช้ประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่ม ๑๒ ประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย)



โครงการสัมมนาและเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๕

๑. ชื่อโครงการ

งานสัมมนาและเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๕ / The 5th ASEAN + C + I
Symposium on Business Management Research

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

๓. หลักการและเหตุผล

ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. 2015) ประเทศไทย และประเทศสมาชิกในเขตสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ สมาคมอาเซียน + สาธารณรัฐประชาชนจีน (Association of Southeast Asian and China Nations : ASEAN + China) + สาธารณรัฐอินเดีย (Republic of India) และเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) เตรียมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ระบุจุดมุ่งหมายของข้อกำหนดว่า “ต้องการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single Market and Production base)” เช่น สินค้า, เงินทุน, แรงงานฝีมือ , การลงทุน และธุรกิจบริการ เพื่อพัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจ และความมั่นคงของกลุ่มสมาชิกอาเซียน + สาธารณรัฐประชาชนจีน + สาธารณรัฐอินเดีย

ด้วยประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคสมัยของการพัฒนาประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพาสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับในวิชาการของภาคตะวันออก ร่วมกับวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ หน่วยงานมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก เล็งเห็นความสำคัญของ AEC (ASEAN Economic Community) กับแนวคิด “นวัตกรรม – ความทันสมัย พัฒนาความรู้และภูมิปัญญาจากท้องถิ่นสู่สากล” เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้ทันกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลก เช่น การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจการค้า การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นระบบเปิด หากการพัฒนาประเทศยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความพร้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังแล้ว การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในบริบทต่าง ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและยั่งยืนในการพัฒนาของประเทศไทยมากขึ้น

การวิจัยทางการบริหารธุรกิจ จึงได้ถูกนำมาใช้เป็นกลไกเพื่อแสวงหาข้อมูล องค์ความรู้ และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ประเทศสามารถแก้ปัญหาของประเทศได้ตรงจุดมีทิศทางมากขึ้น สำหรับองค์การภาครัฐและเอกชน การวิจัยช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นภายในองค์กรหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจาก

สิ่งแวดล้อมภายนอก การวิจัยจะสามารถช่วยให้ผู้บริหารค้นหาคำตอบหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างมีเหตุมีผล หรือในกรณีที่องค์กรมิได้ประสบปัญหา แต่ต้องการขยายศักยภาพในการดำเนินงาน การวิจัยสามารถช่วยวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการขยายงาน หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เพื่อลดขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน หรือคิดค้นผู้บริโภคหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ รักษาลูกค้า และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กรในการแข่งขัน

องค์ความรู้ นวัตกรรม ที่ถูกคิดค้นขึ้นจะสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือเป็นประโยชน์ในระดับชุมชน หรือประเทศได้ก็ต่อเมื่อได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณชนทั้งในรูปแบบการตีพิมพ์และผ่านเวทีการประชุมทางวิชาการต่างๆ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเผยแพร่ผลงานวิจัยจึงเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัย เพื่อให้เกิดการนำไปใช้และเป็นเวทีให้นักวิจัย คณาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตนักศึกษาทั้งใน – ต่างประเทศ ได้มีโอกาสแสดงผลงานของตนที่ได้ใช้ความวิริยะอุตสาหะสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์เหล่านั้นขึ้นมาในระดับสากล ซึ่งเป็นเกณฑ์ชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงได้ตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าของการจัดประชุมวิชาการ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของ (ASEAN Economic Community : AEC) ที่กำลังจะเกิดขึ้นในปี ๒๕๕๘ (ค.ศ.2015) เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการทั้งใน – ต่างประเทศในหัวข้อ

ในการประชุมวิชาการครั้งนี้ วิทยาลัยฯ ได้คัดเลือกประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจด้านต่าง ๆ ในภูมิภาค ASEAN + C ซึ่งจะมีผลกระทบหรือเป็นโอกาสต่อการพัฒนาประเทศและการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยของคณาจารย์และนิสิต สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการดำเนินงานที่จะส่งต่อการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของคณาจารย์ นิสิต นักวิจัย บุคลากร ทั้งภาครัฐ ,ภาคธุรกิจ ในกลุ่มประเทศ ASEAN + C + I ในเวทีวิชาการ จำนวน ๘๐ เรื่อง

๕. รูปแบบการสัมมนาวิชาการ

๑. การนำเสนอผลงานวิจัยของบุคลากรทั่วไป
๒. การมอบรางวัลการวิจัยด้านบริหารธุรกิจดีเด่นระดับภูมิภาคอาเซียน, ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน, สาธารณรัฐอินเดีย และระดับประเทศไทยของนิสิตนักศึกษา
๓. การนำเสนอผลงานทางวิชาการ ในหัวข้อต่างๆประกอบด้วย
 - ๓.๑ การตลาด
 - ๓.๒ การเงินและการบัญชี

- ๓.๓ การบริหารทุนมนุษย์
- ๓.๔ การท่องเที่ยวและการบริการ
- ๓.๕ การขนส่งและโลจิสติกส์
- ๓.๖ การจัดการสื่อสารมวลชน
- ๓.๗ การจัดการสิ่งแวดล้อม
- ๓.๘ การบริหารจัดการภาครัฐ
- ๓.๙ การค้าการลงทุนระหว่างประเทศ
- ๓.๑๐ ความสัมพันธ์ทางการค้าและธุรกิจระหว่างประเทศ

ฯลฯ

๔. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

๖. ผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ ประมาณ ๒๒๐ คน ประกอบด้วย

- ๑. นักวิจัย , คณาจารย์ ทั้งชาวไทย และต่างประเทศ ในกลุ่มประเทศ ASEAN + C + I
- ๒. นิสิตระดับปริญญาโท, ปริญญาเอก ทั้งชาวไทย – ต่างประเทศ
- ๓. นักวิชาการ นักวิจัยอิสระ และผู้สนใจโดยทั่วไป

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

วันอาทิตย์ที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.

ณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน จังหวัดชลบุรี

๘. กำหนดการ

๘.๑ กำหนดการส่งผลงาน

- ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เปิดรับสมัครเข้าร่วมฟังและเข้าร่วมส่งผลงาน
ส่งบทความผลงาน
- ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๖ แจ้งผลการคัดเลือก และให้แก้ไข
- ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๖ ส่งผลงานฉบับสมบูรณ์
- ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ – ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖ ลงทะเบียนนำเสนอผลงาน
- ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๖ วันสุดท้ายของการส่งผลงานที่แก้ไข

๘.๒ กำหนดการลงทะเบียนร่วมงาน

๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๖

วันสุดท้ายของการลงทะเบียนเข้าร่วมงาน

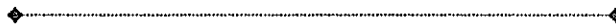
๘.๓ กำหนดการนำเสนอผลงานฯ

วันอาทิตย์ที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
บูรพา บางแสน จังหวัดชลบุรี

หมายเหตุ: เจ้าของผลงานที่ได้รับการคัดเลือก ต้องลงทะเบียนให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๖

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ มหาวิทยาลัยบูรพา และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เป็นที่รู้จักในแวดวงวิชาการ
- ๙.๒ เชื่อมความสัมพันธ์ทางวิชาการ ระหว่างสถาบันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- ๙.๓ เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ระหว่างประเทศไทยและนานาชาติ
- ๙.๔ เสริมสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มากยิ่งขึ้น
- ๙.๕ เป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย



ตัวอย่างบทความที่ส่งเข้าร่วมเสนอผลงานทางวิชาการ และวิจัย

ชื่อเรื่อง ขนาด 18 พอยท์ หนา พิมพ์กลางหน้ากระดาษ

in Chon Buri Province

เว้น 1 บรรทัด

Namtip Patisana¹

เว้น 1 บรรทัด

บทคัดย่อ

เนื้อหา ขนาด 15 พอยท์ ปกติ พิมพ์ขีดซ้าย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ເວັ້ນ

เชิงอรรถ ขนาด 14 พอยท์ ปกติ

1”

หัวข้อ ขนาด 15 พอยท์ หนา พิมพ์ขีดซ้าย

เนื้อหา ขนาด 15 พอยท์ ปกติ พิมพ์ขีดซ้าย

ตั้ง Tab ที่ระยะ 0.5 นิ้ว

ABSTRACT

The purpose of this was to study expectations and perception of the quality of service provided by private hospitals in Chon Buri. Data was collected from a sample group of 400.

From the study it was found that the majority of customers were female, single, private company

คำสำคัญ ขนาด 15 พอยท์ ปกติ

พิมพ์ขีดซ้าย

เว้น 1 บรรทัด

KEYWORDS: QUALITY SERVICE/ EXPECTATION/ PERCEPTION

เว้น 1 บรรทัด

เนื้อหา ขนาด 15 พอยท์ ปกติ พิมพ์ขีดซ้าย

ตั้ง Tab ที่ระยะ 0.5 นิ้ว

บทนำ/ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพ ทั้งคุณภาพผลผลิตและ

การรับรู้คุณภาพงานบริการของผู้ใช้บริการนั้นเป็นการประเมินผลลัพธ์ของงานบริการซึ่งเกิดจาก
ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่องานบริการของผู้ใช้บริการและการรับรู้งานบริการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย } วัน 1 บรรทัด

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพงานบริการกับการรับรู้คุณภาพงานบริการ

ขอบเขตของการวิจัย } วัน 1 บรรทัด

มุ่งศึกษากลุ่มเป้าหมาย คือผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรีทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน.....

กรอบแนวคิดในการวิจัย

} เว้น 1 บรรทัด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. สถานภาพ
3. อาชีพ
4. อายุ
5. ระดับการศึกษา
6. รายได้ต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้บริการ

1. โรงพยาบาลเอกชน ที่เลือกใช้บริการ
 2. เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 3. บุคคลที่ร่วมเดินทางมาด้วยกัน
 4. แผนกที่ใช้บริการ
 - 4.1 ผู้ป่วยใน
 - 4.2 ผู้ป่วยนอก
 5. จำนวนคำปรึกษาพยาบาล
 - 5.1 จำนวนคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยใน
 - 5.2 จำนวนคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
 6. ผู้รับผิดชอบคำปรึกษาพยาบาล
 7. วิธีชำระค่ารักษาพยาบาล
 - 7.1 ไม่สามารถเบิกได้ (ชำระเอง)
 - 7.2 มีเบิกสวัสดิการ
 8. สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล
 9. ระยะเวลาในการรักษาพยาบาล
 - 9.1 ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน
 - 9.2 ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
 10. ความถี่ในการใช้บริการ
- (Schiffman & Kanuk, 1997)

ความคาดหวังคุณภาพงานบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)
 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness)
 4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance)
 5. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Empathy)
- (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1996)

การรับรู้คุณภาพงานบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)
 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness)
 4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance)
 5. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Empathy)
- (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1996)

สมมติฐานของการวิจัย

- ตั้ง Tab ที่ระยะ 0.5 นิ้ว
1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังคุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
 2. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
 3. พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังคุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
 4. พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
 5. ความคาดหวังคุณภาพงานบริการแตกต่างจากการรับรู้คุณภาพงานบริการ

วัน 1 บรรทัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
2. ได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการแตกต่างกัน
3. ได้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพงานบริการกับการรับรู้คุณภาพงาน

วัน 1 บรรทัด

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

Shiffman and Kanuk (1997) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นพฤติกรรมของบุคคลในการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมิน (Evaluating) และการดำเนินการ

Muller (1993) กล่าวว่าคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลปรารถนา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรยกเลิกแปรต้นมาตรฐานนี้แล้วศึกษา Lifestyleของผู้ใช้บริการ ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านจิตวิทยา.....

2. ควรดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล เอกชน.....

} เว้น 1 บรรทัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรยกเลิกแปรต้นมาตรฐานนี้แล้วศึกษา Lifestyleของผู้ใช้บริการ ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นการค้นหาความต้องการในคุณภาพงานบริการที่ซ่อนอยู่ในใจของผู้ใช้บริการ.....

2. ควรดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดชลบุรีอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุง.....

} เว้น 1 บรรทัด

ขนาด 15 พอยท์ หนา พิมพ์กลางกระดาษ

บรรณานุกรม

- ตั้ง Tab ที่ระยะ 0.5 นิ้ว
- กนกพร ศรีปฐมสวัสดิ์. (2553). ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการวางแผน และการจัดตารางการผลิต ของ โรงงานกระดาษคราฟท์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คัมภีร์ ธิมปาพันธ์. (2548). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการวางแผนและควบคุมการผลิตของโรงงานผลิตเครื่องจักรในงานพิมพ์สกรีน. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมขวัญ คุรุหนุญญ์. (2551). วิเคราะห์เจาะลึก อัตราส่วนทางการเงิน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทวีศักดิ์ นาคม่วง. (๒๕๔๗). ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) วันที่ค้นข้อมูล 20 มิถุนายน 2552, เข้าถึงได้จาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/107/index.html
- พิภพ ฤทธิธารณ์. (2545). ระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

Banaszak, Z., & Zaremba, M. (2006) *Project-driven planning and scheduling support*

Virtual manufacturing. Journal of Intelligent Manufacturing, 17(6), 641-651.

Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2001). *Marketing* (12 th ed.). Boston: Mc Graw-Hill.

Fisted, W. (1970). *Introduction Qualitative Methodology: Firsthand Involvement with the Social World*. Chicago: Markham.

Gaither, N., & Frazier, G. (2006). *Operations Management* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

Norman, G., & Greg, F. (2006). *Production and Operation Management* (9th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.

Ralph, E. D. (1997). *Management Accounting*. New York: McGraw-Hill.