



LPRU

National and International Conference

nims

Management Sciences 2022



รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 และนานาชาติ ครั้งที่ 4
วิทยาการจัดการวิชาการ 2022

“ วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน ”

The 11th National and the 4th International Conference Management Sciences 2022

Grow your knowledge, Grow our economy, Grow for the community

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565

ณ อาคาร 45

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4
วิทยาการจัดการวิชาการ 2022: “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน”
25 กุมภาพันธ์ 2565 ณ อาคาร 45 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

COPYRIGHT2022

FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES
LAMPANG RAJABHAT UNIVERSITY



คำนำ

ภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ 8 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพินุลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยในปีนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นเจ้าภาพดำเนินโครงการการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” ซึ่งจัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565 ณ อาคาร 45 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์ ให้แก่คณาจารย์ นักวิจัยทั่วไป นักวิชาการ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วยศาสตร์ด้าน บริหารธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด การจัดการ การจัดการค้าปลีกและค้าส่ง การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คอมพิวเตอร์ธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ บัญชีการเงิน เศรษฐศาสตร์ การท่องเที่ยวและการบริการ นิเทศศาสตร์ การวิจัยเพื่อพัฒนาเชิงพื้นที่ การวิจัยในชั้นเรียน และสหวิทยาการทางวิทยาการจัดการ ซึ่งผู้อ่านสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการอ้างอิงทางวิชาการได้ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินการจัดงานประชุมวิชาการฯ ขอขอบคุณศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัติ บุญ-หลง ที่บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างผลงานวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องนำเสนอผลงานทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์ ผู้นำเสนอบทความ ผู้เข้าร่วมงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประชุมมา ณ โอกาสนี้ และหวังว่าผลงานวิจัยที่ได้เผยแพร่จากรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา และผู้ที่สนใจ ในการนำไปประยุกต์ใช้ทางทฤษฎีและปฏิบัติต่อไป



สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง มีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการเป็นเจ้าภาพจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 ในหัวข้อ “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” ซึ่งเป็นการจัดประชุมเสนอผลงานที่ช่วยขยายองค์ความรู้จากการวิจัยเพื่อให้อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ และผู้สนใจ ได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงานทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์ การจัดประชุมฯ ครั้งนี้ได้รับความสนใจจากคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ซึ่งเห็นได้จากจำนวนบทความที่ส่งเข้ารับการพิจารณาและผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญตามศาสตร์ จำแนกตามประเภทการนำเสนอเป็นภาคบรรยาย จำนวน 60 บทความ และภาคโปสเตอร์ จำนวน 40 บทความ และจำแนกตามระดับการนำเสนอเป็นระดับชาติ จำนวน 90 บทความ และระดับนานาชาติ จำนวน 10 บทความ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยมีกองบรรณาธิการช่วยกลั่นกรองและพิจารณาคุณภาพของบทความ

และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมฯ ได้รับประโยชน์สูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปางจึงจัดให้มีการบรรยายพิเศษเพื่อเสริมเติมเต็มความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย ภายใต้ชื่อ “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” โดย ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัติ บุญ-หลง เพื่อช่วยทำให้ได้มุมมองเกี่ยวกับการสร้างผลงานและการเพิ่มคุณค่างานวิจัยเพื่อประโยชน์แก่สังคม ทำนุขอบขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้การจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และหวังว่าทุกท่านจะได้รับประโยชน์และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปบูรณาการและประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง



สารจากประธานเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 และระดับนานาชาติที่ 4 ของเครือข่ายคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ถือเป็นภารกิจสำคัญในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา และจากการจัดการประชุมฯ ครั้งที่ผ่านมา ได้รับความสนใจอย่างมากจากนักวิชาการ นักศึกษาและผู้สนใจเข้าร่วมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งการประชุมวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติในครั้งนี้มีชื่อว่า “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีให้คณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจนำเสนอผลงานทางวิชาการ เพื่อเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร สาธารณชน ตลอดจนแวดวงวิชาการ บริหารธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การตลาด นิเทศศาสตร์ การบัญชี การเงิน สหวิทยาการ และด้านอื่นๆ

ทั้งนี้เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในกลุ่มสาขาที่กล่าวมา และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในการสร้างเครือข่ายความทางวิชาชีพในนามของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ในฐานะเจ้าภาพจัดการประชุมในครั้งนี้ และทุกฝ่ายที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนในการจัดงาน สุดท้ายนี้ขอให้การจัดประชุมนำเสนอผลงานทางวิชาการประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทุกประการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม



สารจากคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” ในฐานะเจ้าภาพการจัดงานประชุมวิชาการ ดิฉันขอชื่นชมเจ้าของผลงานทุกผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ การประชุมวิชาการนี้ทำให้ท่านได้เรียนรู้ได้รับประสบการณ์ที่สามารถนำไปพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพในอนาคต

การประชุมวิชาการในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ในการเป็นเจ้าภาพร่วมในการจัดงานประชุมวิชาการ ตลอดจนนักวิชาการ นักวิจัย ในการพัฒนาคุณภาพของผลงาน ของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ฯลฯ ท้ายที่สุดนี้ดิฉันขอขอบคุณเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือที่ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาเครือข่าย และพร้อมที่จะก้าวไปด้วยกัน เพื่อความเข้มแข็งของเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือและเครือข่ายทางวิชาการ

(อาจารย์ ดร.นุสรา แสงอร่าม)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



สารจากคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภายใต้การลงนามความร่วมมือทางวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ทั้ง 8 สถาบัน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ และส่งเสริมพันธกิจหลักของคณะและมหาวิทยาลัย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากรของแต่ละสถาบันเครือข่าย โดยการจัดโครงการการประชุมวิชาการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีการหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพการจัดประชุมฯ และในครั้งนี้เป็นการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 โดยมีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงาน “วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” เพื่อเป็นเวทีในการส่งเสริมและการสร้างแรงผลักดันทางวิชาการให้กับคณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาทั้งในเครือข่ายและมหาวิทยาลัยทั่วประเทศให้มีโอกาสได้นำเสนอและเผยแพร่ผลงานสู่สาธารณชน อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อนำเอาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยไปใช้ในการต่อยอดเชิงธุรกิจและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ที่จะก่อให้เกิดต้นทุนทางการวิจัยที่จะขยายผลไปสู่งานวิจัยที่เกิดมูลค่าทางวิชาการยิ่งขึ้น

ในนามของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ขอขอบคุณ คณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ ขอขอบคุณเจ้าภาพ ผู้ประสานงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประชุมครั้งนี้ที่ได้มีส่วนในการขับเคลื่อนกิจกรรมที่จะเป็นโยชน์ในการพัฒนางานวิชาการและสังคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือทั้ง 8 สถาบันต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กานันต์ เจริญสุวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



สารจากคนบดี
คณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” ครั้งนี้เป็นหนึ่งในกิจกรรมทางวิชาการที่เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างคณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ แม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 แต่ทางเครือข่ายฯ ก็ตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือทางวิชาการ และการจัดประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ตลอดจนการนำองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน อันเป็นปรัชญาที่เป็นหัวใจสำคัญของขบวนมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขอแสดงความยินดีและชื่นชม คณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ได้ทุ่มเทและอำนวยความสะดวกให้การประชุมวิชาการครั้งนี้เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์แม้อยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 และขอขอบคุณนักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เข้าร่วมนำเสนอบทความในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดประชุมวิชาการฯ ในครั้งนี้ จะเป็นเวทีวิชาการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการที่เข้มแข็ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์ชุมชนและท้องถิ่นให้เกิดความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมสัน รัตนสิมากุล)

คณบดีคณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



สารจากคณบดี

คณบดีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ในนามของผู้บริหารและบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รู้สึกเป็นเกียรติและภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในการเป็นเจ้าภาพร่วมในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 ภายใต้หัวข้อ “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” ในครั้งนี้

การจัดงานทางวิชาการในระดับชาติและนานาชาตินั้น เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งอาจารย์ นักวิชาการและนักศึกษารวมทั้งบุคคลทั่วไปที่จะได้เข้ามาศึกษาผลงานทุกชิ้นที่เกิดขึ้นในงานครั้งนี้ รวมทั้งยังเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทางวิชาการให้มีความแหลมคมลึกซึ้งจนเกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่สามารถพัฒนาสังคมและเป็นผลดีต่อการวางแผนการพัฒนาประเทศภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นผลงานด้านวิชาการไม่ว่าจะเป็นศาสตร์ใดต่อไปอย่างยั่งยืน การจัดงานครั้งนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือทั้ง 8 แห่ง ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญในการเป็นเครือข่ายการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการและขอให้ผลงานวิชาการที่ได้เผยแพร่ในการประชุมวิชาการครั้งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้สนใจได้นำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



สารจากคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ในนามของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ขอแสดงความชื่นชมยินดีกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในโอกาสของการจัดการประชุม วิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 11 และนานาชาติ ครั้งที่ 4

วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 ซึ่งเป็นการแสดงศักยภาพที่สะท้อนถึงความเข้มแข็งขององค์กรแห่งวิชาการที่มีคุณค่ากับภูมิภาค อีกทั้งยังขยายโอกาสและสร้างความร่วมมือกับคณะวิทยาการจัดการในกลุ่มภาคเหนือมาโดยตลอด โดยนอกเหนือจากการเป็นแหล่งการเรียนรู้ให้กับท้องถิ่นแล้ว ยังเป็นองค์กรที่มีวิสัยทัศน์สู่ระดับสากล ผมขอแสดงความชื่นชมยินดีอีกครั้งและพร้อมให้ความร่วมมือในการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการในกลุ่มคณะวิทยาการจัดการภาคเหนือต่อไป

ผศ.ดร.วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



สารจากคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีภาคเหนือทั้ง ๘ แห่ง ได้มีความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายทางวิชาการในหลายกิจกรรม กิจกรรมที่สำคัญและเกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาคือการประชุมทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ที่จัดขึ้นในทุกๆ ปี การจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๑๑ และนานาชาติ ครั้งที่ ๔ วิทยาการจัดการวิชาการ ๒๐๒๒ ในหัวข้อ “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” เกิดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่ายทางวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีภาคเหนือ เพื่อร่วมกันจัดเวทีที่ช่วยส่งเสริมให้คณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา ได้นำผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อนำเอาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในการพัฒนาชุมชนและประเทศชาติตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

ในนามของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ขอขอบคุณคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้เป็นเจ้าภาพหลัก ผู้ประสานงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการประชุมวิชาการที่ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการร่วมมือกันในครั้งนี้ จะสามารถขับเคลื่อนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการให้เข้มแข็ง เพื่อพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือให้กว้างขวางต่อไปในอนาคต

(อาจารย์ ดร.ปานิสรา คงปัญญา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



สารจากคนบดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

การจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งนี้เป็นกิจกรรมที่เครือข่าย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและงานวิจัยตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้จากการวิจัยที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 8 แห่งได้เป็นอย่างดี ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้ จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญในการร่วมกันเพื่อเป็นเครือข่ายด้านวิชาการ การสร้างสรรค์ผลงาน และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง การจัดโครงการในครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อนักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยจากสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ สามารถนำผลงานวิจัยและความรู้ที่ได้จากการประชุมวิชาการไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมทางสังคม เพื่อพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติได้อย่างยั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

ท้ายนี้ ขอแสดงความขอบคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เจ้าภาพหลัก ที่ได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 และนานาชาติครั้งที่ 4 วิทยาการจัดการวิชาการ 2022 “วิชาการก้าวหน้า เศรษฐกิจก้าวไกล ก้าวไปกับชุมชน” The 11th National and The 4th International Conference Management Sciences 2022 : Grow your knowledge, grow our economy, grow for the community) ถือเป็นการพัฒนาเครือข่าย คณะวิทยาการจัดการในกลุ่มภาคเหนือ เพื่อสร้างเครือข่ายในด้านการวิจัย บริการวิชาการ การเผยแพร่ผลงานที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์สังคม และขอให้งานประชุมวิชาการในครั้งนี้ เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สินีนาถ วิกรมประสิทธิ์)

คนบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

NIMS2022

NATIONAL PROGRAM

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการระดับชาติ

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรณ์ วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปองปรารณ สุนทรเภสัช	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อินตะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
รองศาสตราจารย์ ดร.วาริพิน มงคลสมัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎิยา มูลศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษิตศ ใจผาวัง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรุวรรณ ลิ้มปี่ไพบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาภา ศรีสำราญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิษณุาศุ ข่างเรียน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อุ๋นปรีชาวนิชย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรสนวัตร ไชยเย็น	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ วุฒิสรีเสถียรกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิยา ทองเกิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรดาว ไทรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนตนาถ์ เกียรประภากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ณ พิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นราภรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัน เพชรหมี่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรภาพ จันทรแสนต่อ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรธิดา วัฒนาพรณกิตติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิราช รัตนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ สิงห์ทองชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการระดับชาติ (ต่อ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัสดา ยาวิลละ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรูญศรีโชติกำจร	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา จำลองราษฎร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุขบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรญา จนาศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายชล เพียรผดุงพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายรุ้ง ธิตา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภะณี เปี่ยมสุวรรณกิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ อาทิตย์กวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรพรรณ บุญพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล ชะโยมชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสี่ยงพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญกุลณัช พิรัชอำรรชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รัตนธีรวิเชียร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตาพัชญ์ ไชยสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลอรัตน์ ศิริเขตรกรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐานันดร โต๊ะถม	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ภักดีจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญนันท์ โพธิ์ศรีวัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ทอง เฮศรอฟท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ ชุ่มอุ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุลักษณ์ อ้วนสอาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิญญา มาลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อาจารย์ ดร.กฤติยา อริยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.ชุตินิษฐ์ ปานคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.ณัฐ รัตนศิรินิชกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการระดับชาติ (ต่อ)

อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ปัญญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.บังอร ฉัตรรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.บัณฑิต บุชบา	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.ปณณทัต กัลยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พุทธิวิศิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.พัชร์ธรรณ ศิริกิจเสถียร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.พัสกร ลีวิศิษฐ์พัฒนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.ภัทรานิษฐ์ กิตติ์ธินันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.ภูรดา ประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.วันชพร จันทรักษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.วิจิตรา แซ่ตั้ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.วีรพร สุพจน์ธรรมจारी	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.ศุภชัย มุกดาสนิธ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.ศุภณาริ พิรส	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.สุดาร์ตน์ แสงแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.อภิชาติ ตันนิตศุภวงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.อัจฉรา เมฆสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
อาจารย์ ดร.อารยา อริยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สารบัญ

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการสั่งตัดเสื้อผ้าพื้นเมือง กรณีศึกษา กลุ่มเย็บจักรอุตสาหกรรมบ้านต้นตอง.....	1
ทิพย์นา คำบุญทา, นริพันธ์ ปินตาดีบ, บัณฑิต บุชบา และอารยา อริยา	
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านตัดผมชาย กรณีศึกษา ร้านตัดผม Supit barber อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่.....	11
อนาวิล ไชยนอก, อัครวุฒิ อาณาเขตต์ และพิรภาพ จันทรแสนตอ	
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสมาคมพาณิชยกรรมบ้านหลังก้าน.....	22
ธนพล เครือตา, พิรภาพ จันทรแสนตอ และอารยา อริยา	
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมการขายแบบ Dropship.....	31
จารุวรรณ ชมเชย, นนทชัย ศักดิ์ศรี, พิรภาพ จันทรแสนตอ และอารยา อริยา	
การจัดการภูมิทัศน์วัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวฐานธรรมชาติหมู่บ้านปาง ตำบลวังทอง อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	42
เกศณีย์ สัตตัตันขจร, ธวัชชัย ทำทอง, ออมทอง พัฒนพงษ์ และสนธิญา สุวรรณราช	
จริยธรรมของผู้ประกอบการและพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีก ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	54
รุจิโรจน์ ชัยรุ่งเรือง, อนุรักษ อาทิตย์กวิน และอารยา อริยา	
การสังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนและสื่อดิจิทัลสมัยใหม่ บ้านทุ่งม่านเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	64
อนุรักษ อาทิตย์กวิน, สนธิญา สุวรรณราช, อารยา อริยา, พิรภาพ จันทรแสนตอ, บัณฑิต บุชบา และเกศณีย์ สัตตัตันขจร	
การศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด (4P's) ของผู้ประกอบการร้านจำหน่ายของที่ระลึกและ ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำปาง.....	73
ธัญญารัตน์ ลิ่นฤาษี	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง.....	84
ภาสกร หอมแก่นจันทร์, อนุรักษ อาทิตย์กวิน, พิรภาพ จันทรแสนตอ, อารยา อริยา และบัณฑิต บุชบา	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ผ่านร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	93
ณัฐพล เดชประทุม, อนุรักษ อาทิตย์กวิน และอารยา อริยา	
การศึกษาปัจจัยความคิดเห็นด้านการจัดแสดงสินค้าและการตกแต่งร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีผลต่อการจูงใจ และตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	102
สรวิวัฒน์ ฉิมมัน, อนุรักษ อาทิตย์กวิน และอารยา อริยา	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

มุมมองของผู้ซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา ร้านสะดวกซื้อ 7-11 สาขาตลาดกาดเมฆ.....	111
วนิษา ทารักษ์, อนุรักษ์ อาทิตย์กวิน และอารยา อริยา	
ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.....	120
ประภัสสร ขาวงาม, ภัทรานิษฐ์ กิตติธิตินันท์ และสุภารัตน์ แสงแก้ว	
มูลค่าชีวิตและส่งเสริมการรับรองมาตรฐานเกษตรที่เหมาะสมกับเกษตรกร ผู้ปลูกลำไยในจังหวัดลำพูน.....	134
ศิริสิทธิ์ ชัยเมืองเขียว	
แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดผลิตภัณฑ์น้ำข้าวกล้องงอก กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ตำบลวอแก้ว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง.....	146
ทิพยาภรณ์ ปัตถา, จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ, ออมทอง พัฒนพงษ์ และสนธิญา สุวรรณราช	
ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาแบบออนไลน์เพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19.....	159
ปัทมา อานาภาเวนระวัฒน์	
การพัฒนาทักษะการนำเสนอของนักศึกษาโดยใช้อินโฟกราฟิก.....	169
ปองปรารณ สุนทรเสถียร	
การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์น้ำพริกถั่วเน่า ตำบลลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน.....	183
กนกพร เอกกะสินสกุล, ปองปรารณ สุนทรเสถียร, เบญจวรรณ เลาลลิต และกิตติวัฒน์ กิตติบุตร	
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดภูเก็ต.....	194
ฐิติชญา หลีเอี่ยม, ปฐิมาพร เสนาหมื่น, พัชรนันท์ เฟื่องดำ และภาวีกา ขุนจันทร์	
ศึกษาพฤติกรรมของการเล่นเกมที่ใช้ระบบสุ่มภาษาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต.....	205
กษิตติ บุญแสง, จิรเทพ สุขสำราญ, วรรัตน์ จงไกรจักร และวัชราวดี นิรุติธรรมธรา	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของประชาชนจังหวัดภูเก็ต ในช่วงการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	215
ชนากานต์ อ่อนจันทร์, นราธิป แสงดาว, ดวงรัตน์ ไกยกิจเจริญ และสมชาย ไชยโคต	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าแบบมีหน้าร้านในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ใน พื้นที่จังหวัดภูเก็ต.....	227
ธิดาทิพย์ ยาอินทร์, สิทธิกานต์ นัยสง่า, พัชรนันท์ เฟื่องดำ และวรรัตน์ จงไกรจักร	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดิสไนย์พาส์ ฮอตสปาร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	238
นุศรา ศรีคชชา, สุพิชชา คงเมือง, ภาวีกา ขุนจันทร์ และพัลลภา ศรีไพโรจน์กุล	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

การศึกษาประสิทธิภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยใช้การวิเคราะห์การล้อมรอบข้อมูล.....	250
พิรภาพ จอมทอง, ทวีวรรณ สาริบท และวัชรวิทย์ แสนสุโพธิ์	
การสร้างทักษะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดอาชีพในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีศึกษา การอบรมเศรษฐกิจดิจิทัลระดับชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.....	263
มนัสนันท์ ดั่งพิทักษ์ และธัญพัทธ์ ไกรวานิช	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.....	275
พิมชนก ช้วนแข่ง, วรณญา สุขวิทย์, วัชรชาติ นิรุติธรรมธรา และวรรธน์ จงไกรจักร	
การใช้แพลตฟอร์มยูทูปที่มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของนักศึกษาในจังหวัดภูเก็ต.....	287
พันธวัช ข่านิ, ภูติ เบญจสมัย, สมชาย ไชยโคต และพัลลภา ศรีไพโรจน์กุล	
การทำงาน Part Time ส่งผลต่อการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	298
กมลวรรณ สุขเกษม, สุภารัตน์ โต๊ะสัน, ภาวิกา ขุนจันทร์ และพัลลภา ศรีไพโรจน์กุล	
พฤติกรรมการสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชัน foodpanda และ GrabFood ของประชากรอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.....	309
ฮัสซัน เตะดู, ธิฎวาน เสงแวง, พัทธนันท์ เฟื่องคำ และวัชรชาติ นิรุติธรรมธรา	
พฤติกรรมการขายสินค้าออนไลน์ของผู้ที่ประกอบอาชีพขายสินค้าออนไลน์.....	319
วีร่า มัดลงจิ, สุรณชัย มะลิ, อติสิทธิ์ รักเหมือน, สมชาย ไชยโคต และดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ	
การศึกษาพฤติกรรม的开รับข่าวสารและผลกระทบจากการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาภาคปกติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.....	329
วุฒิพงษ์ คำคง, กันตพงษ์ พรหมสนธิ, อธิษฐ์ เมืองทอง, สหสวรรณ เกตุคำ, อธิคม กระรินตา, ปรัชญา โพธิ์หัง, วราภรณ์ จันทะคร และสุวารีย์ วงศ์วัฒนา	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจลาออกของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	338
ธนาวุฒิ โสภี, อาทิตย์ คงจันทร์, ภาวิกา ขุนจันทร์ และวรรธน์ จงไกรจักร	
การจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019.....	348
ฤทธิชา ผิวเหลือง, ศิวะภัทร ทุนรัตน์, พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล และพัทธนันท์ เฟื่องคำ	
พฤติกรรมการเล่นและการเรียนออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต.....	359
ศุภณัฐ ฉั่วกะบุตร, สเมธ ไชยคง, พัทธนันท์ เฟื่องคำ และสมชาย ไชยโคต	
พฤติกรรมการใช้ “โครงการคนละครึ่ง” ของประชาชนในพื้นที่อำเภอถลางจังหวัดภูเก็ต.....	369
ธนภฤต นิจจำรูญ, ยูโร การพวงศรี, พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล และวัชรชาติ นิรุติธรรมธรา	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	379
ณัฐกานต์ สิทธิชัย, อมรวิทย์ ไพศาลเลิศสุวรรณ, สมชาย ไชยโคต และวัชรชาติ นิรุติธรรมธรา	
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต.....	388
ภัทรกฤต मुखแก้ว, ปิยะเดช พุ่มเกลี้ยง, วรรัตน์ จงไกรจักร และภาวิกา ชุนจันทร์	
บทบาทของสื่อใหม่ในการสร้างค่านิยมทางสังคมตามทัศนะของนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	400
เรืองลดา เชื้อบุญมี, ชนาภา ชันแก้ว, พิชามญช์ พุทธวงษ์, ปรีญา โพธิ์หัง, วราภรณ์ จันทะศร และสุวารีย์ วงศ์วัฒนา	
พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารการเรียนรู้ในยุคนวัตกรรมชีวิตใหม่ของนักศึกษาภาคปกติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	410
ชลาลัย ศรีสุวรรณ, วรณิดา เสืออ่ำ, อีรณีย์ ขาหว่า, นาคินทร์ บุญชื่น, สหสวรรณ มอยบุตร, ปรีญา โพธิ์หัง, วราภรณ์ จันทะศร, และสุวารีย์ วงศ์วัฒนา	
รูปแบบธุรกิจและมาตรฐานการทำงานของพนักงานร้านอาหาร เอบีซี.....	419
พรพรรณ เยือกเย็น, ชุตินันท์ บัวเผื่อน และนิธิภัทร กมลสุข	
ความสัมพันธ์ของส่วนประสมการตลาดต่อการเลือกศึกษาที่วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	432
ธนากร พงษ์ภู่	
แนวปฏิบัติการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์แก่กลุ่มผู้สูงอายุ ของวิสาหกิจชุมชน.....	442
ปิยรัตน์ ศรีศักดิ์	
สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนในเขตรับผิดชอบ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ.....	453
กริช ภัทรภาคิน, ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง, อารีย์ อัครนุภาพ, นิภาพร คำเจริญ, และสุรางคณา มัณยานนท์	
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงคุณภาพระยะยาวของดัชนีราคาที่อยู่อาศัยกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	466
กัญญารัตน์ ไชยสงคราม และวรรณกิตติ์ วรรณศิลป์	
การพัฒนาทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมและความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ เพื่อความเข้าใจ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่มร่วมกับบทอ่านเชิงวัฒนธรรม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1.....	478
ภาคิม เก้าเอี้ยน, ณัฐวดี รังสิยานนท์ และ Tamzanthailu Zien Kamei	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	489
อภิชัย จันทร์ตา, รักษิมา เพื้อแม่ และอนิตา ประดาอินทร์	
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเครื่องมือสื่อสารการตลาดดิจิทัล.....	500
กุลยา อุปพงษ์, ศิริกาญจน์ ธรรมยัตติวงศ์, กมลวรรณ มั่งคั่ง, พลอยชมพู เชาวน์ปรีชา, ธิติรัตน์ เหมือนเดชา และณัฐศิริ สมจิตรานุกิจ	
การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในพื้นที่จังหวัดปัตตานี.....	514
นวิทย์ เอ็มเอก	
การพัฒนากระบวนการสนเทศร้านทำผมแฟชันแซร์ ตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	527
พรณิการ์ สุขเคหา และสิริพร อินทสนธิ์	
การพัฒนากระบวนการสนเทศร้านอาหารแซ่แข็ง Marked food ตลาดแกรนด์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	538
ธัญพิสิษฐ์ ยินดีจันทร์ และสิริพร อินทสนธิ์	
การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการฟาร์มไข่เปิด กรณีศึกษา ฟาร์มไข่เปิดบ้านหงส์ จังหวัดอ่างทอง.....	550
ธัญพิสิษฐ์ พักโสภา และนันทนธิ์ เอ็บอิม	
การพัฒนากระบวนการสนเทศเพื่อการจัดการปฏิทินกิจกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.....	563
ณัชชา คามพินิจ และนันทนธิ์ เอ็บอิม	
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทยในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	575
ธนชนม์ แจ้งขำ และสุฤทัย กาบบัวศรี	
รูปแบบของการกระจายรายได้ลงสู่การท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง.....	588
ฐานิดา สิทธิเสื่อ	
ระบบบริหารจัดการร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านอาหารกานต์กิตติ.....	598
ณัฐสิทธิ์ ธารีฤกษ์ และชุตินา นิมนวล	
ระบบบริหารจัดการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ กรณีศึกษา ร้านบุญชูซ่อมจักรยานยนต์.....	610
ทัศนัย ทรัพย์เอนก และชุตินา นิมนวล	
ระบบฐานข้อมูลร้านขายเครื่องแบบข้าราชการ กรณีศึกษา ร้านแสงสุริยา.....	623
วีรภัทร สมสุตร และชุตินา นิมนวล	
ระบบฐานข้อมูลเช่าตู้คอนเทนเนอร์ กรณีศึกษา ร้านมอนเตอร์ตู้คอนเทนเนอร์.....	634
เมทินี บุญมี และชุตินา นิมนวล	
แนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านที่ดีบ้านท่าโทกมงคลชัย ตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	646
อินทิรา ชัดใจวงศ์, จริยา ตาตัน, จินตปาตี อางเต็ม และสุวรรัฐ แลสันกลาง	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ	หน้า
อิทธิพลของการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทุเรียนในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์.....	657
กฤษยา อุปพงษ์ และอิราวัฒน์ ชมระกา	
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจำหน่ายเครื่องนอนยางพารา กรณีศึกษาร้าน ALIFFAN.....	673
รอกีเยาะ มะเตะ และสวิตา อยู่สุขชี	
การพัฒนาระบบฐานข้อมูลร้านผลไม้ทอดกรอบ กรณีศึกษาร้านผลไม้ป่าอ.....	684
วิทยา บุญโถม และจันจิรา ดีเลิศ	
การพัฒนาระบบสารสนเทศร้านขายของชำ กรณีศึกษาร้านตุ๊กพลาสติก.....	693
เยาวลักษณ์ ผลเวช และจันจิรา ดีเลิศ	
ปัจจัยเชิงสาเหตุในการวางกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ของธุรกิจผ่านกระบวนการขนส่งแบบไร้ความเย็น.....	702
จักรพันธ์ ศรีสวัสดิ์, สมเกียรติ ดอนทองแดง และกัลยรัตน์ คำพรหม	
การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ร้านมะขามเนื้อทองดี.....	718
เจษฎากร นพโสภณ, เอ็ม สายคำหน่อ และศุภรัตน์ แก้วเสริม	
การมุ่งเน้นพันธมิตรและนวัตกรรมบริการเพื่อประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานหลังสถานการณ์โควิด-19 ของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย.....	728
สรียาภรณ์ ประเสริฐศรี และภรดา ประเสริฐศรี	
การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจผู้บริโภคการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ผ่านโมบายล์ แอปพลิเคชันในช่วงสภาวะ วิกฤตโควิด-19 เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์.....	740
รัฐธรรมนุญ เรืองศรี และกัญญ์กุลณัช พิรชาอัครชัย	
ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการร้านขายน้ำขิงโบราณ กรณีศึกษาร้านป่าดิม.....	752
ธิติมา ผดุงขวัญ และสวิตา อยู่สุขชี	
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อน บ้านโป่งร้อน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง.....	764
สยมภู อุณยะพันธ์	
แนวทางป้องกันหนี้ค้างชำระตามโครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัส COVID-19 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสามง่าม.....	775
กุลลาบ จันทรจำรัส	
การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ.....	788
วัชรภรณ์ อาริรัตน์ศักดิ์, อมรัตน์ ศรีวิโรจน์, สุภณัฐ อินไชยะ, วันธนา สานุนิธิ และธิดารัตน์ เหมือนเดชา	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

การพัฒนากระบวนการจัดการร้านขายส่ง กรณีศึกษา ร้านป้าอ้อม ตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	796
วรรณวิสา ทรัพย์เจริญ และนันท์นฤธิ์ เอิบอ้อม	
การจัดการความรู้ทางวัฒนธรรมของจังหวัดพัทลุงเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม.....	808
เมธิกา พ่วงแสง และปาริชาติ ช้วนรักธรรม	
การศึกษาแนวทางการลดอัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ ธ.ก.ส. สาขาสามง่าม.....	824
สุภาพร ปันโปธา และนงนภัส แก้วพลอย	
การประเมินแหล่งเรียนรู้เพื่อการพัฒนาแหล่งเรียนรู้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรสร้างสรรค์ ของอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง.....	839
สรวิชัย บุญวุฒิ, กาญจนา คุมา, ไพฑูรย์ อินตะขันธ์, อวิศา บินโซดาโอ๊ะ, จิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒน, สยมภู อุนยะพันธ์ และทรงเดช ไชยชนะ	
ระบบฐานข้อมูลร้านขายสินค้าฮาลาล กรณีศึกษา ร้านในนามิเนื้อ.....	850
บุญยณีย์ ไกรทัต และชุติมา นิ่มนวล	
ลักษณะการจ่ายค่าจ้างของแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ จังหวัดเชียงราย.....	862
พัชรา เหล็กกล้า, สุธีรา อะทะวงษา และสุทธดา ชัดติยะ	
ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของโรงแรมทรายแก้วเสม็ด จังหวัดระยอง.....	871
คงศักดิ์ ดุ้ยสืบ, เปรมวิภา คำอ้าย, จุฑามาศ เสมอวงศ์ทิพย์, ดาริณี ภาศกุล และอภิญา วิบูลย์ผล	
ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติตาหมอก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	881
สุนทรี รอดดิษฐ์, สุพัตรา ศรีคันธมาส และปาริฉัตร ศรีเทพ	
การศึกษามลประกอบทางบัญชีของธุรกิจการแพทย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	893
ฐิติวรดา แสงสว่าง และพรรณนภา เชื้อบาง	
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง บริษัท โอโนชาพาณิชย์ 1998 จำกัด.....	904
โอโนชา บวรโมรณ, ปวีณา ลีตระกูล, สุธีรา อะทะวงษา และวัชร วัธนารวี	
คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคของธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.....	915
ลัสดา ยาวิละ และอรนุช สืบบุญ	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการของบัณฑิตจบใหม่.....	926
ธัญชนก ไชยมนตรี, นรณ จันทโชติ, ภริญา สัก, มานีนิย ประทุมรังสี และเจษฎา นกน้อย	
การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการภาพยนตร์ออนไลน์สตรีมมิ่ง ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เขตอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	938
จิรสิน หยองใหญ่ และกัญญ์กุลณัช พิธชาอัครชัย	

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการระดับชาติ

หน้า

การรับรู้องค์ประกอบคุณค่าของแบรนด์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	953
ทัตพงศ์ นามวัฒน์, ประภาพรณ ไชยานนท์ และ คมสัน รัตนะสิมากุล	
การกำหนดวาระเนื้อหาของตัวบุคคลผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊กแฟนเพจ) สู่การเป็นผู้ทรงอิทธิพลในยุคดิจิทัล.....	964
กฤษณะ แสงจันทร์	
นวัตกรรมบริการด้วยการสื่อสารเพื่อยกระดับการบริการ Quick Lane เชียงใหม่.....	974
อุไร ไชยเสน และอัญมณี ภักดีมวชน	
ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบออนไลน์ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา.....	986
สุเมธ พิสิทธิ์	
การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่ตลาดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบลวอแก้ว	
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง.....	995
จิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนา, กาญจนา คูมา, สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, มยุรี ชมพู และปรีดี สายสี	
การพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวธรรมชาติ จังหวัดลำปาง.....	1005
พงษ์พร พันธุ์เพ็ง และคมคาย พันธุ์เพ็ง	

NIMS2022

INTERNATIONAL PROGRAM



MESSAGE FROM THE DEAN

Faculty of Management Sciences Lampang Rajabhat University

On behalf of the co-host of the academic conference, the 11th National and the 4th International Conference Management Sciences “Grow your knowledge, Grow our economy, Grow for the community”, I appreciate all authors who have submitted and published their articles in the proceedings. This conference can encourage you to learn more, gather experiences, and be able to create a better performance in the future.

As this conference has been held and co-sponsored by Northern Rajabhat Universities Network, therefore there has been a cooperation from academicians, and researchers for improving all works of students, lecturers, researchers, scholars, etc.

Finally, I would like to give thanks to Northern Rajabhat Universities for driving the network and being ready to move forward together. Then we will be capable to strengthen Northern Rajabhat Universities and academic networks.

Nuara Sangaram.

Yours Sincerely,
Dean

THE 11th NATIONAL AND THE 4th INTERNATIONAL CONFERENCE MANAGEMENT SCIENCES 2022 (NIMS2022)

GENERAL CHAIR

Dr.Nusara Saengaram

Lampang Rajabhat University, Thailand

PROGRAM CHAIR

Asst. Prof. Dr.Piraprob Junsantor

Dr.Araya Ariya

Dr.Nattawut Panya

Dr.Weeraporn Supotthamjaree

Lampang Rajabhat University, Thailand

Lampang Rajabhat University, Thailand

Lampang Rajabhat University, Thailand

Lampang Rajabhat University, Thailand

ORGANIZED BY

Lampang Rajabhat University, Thailand

CO-ORGANIZED BY

Chiang Mai Rajabhat University, Thailand

Chiang Rai Rajabhat University, Thailand

Kamphaeng Phet Rajabhat University, Thailand

Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand

Phetchabun Rajabhat University, Thailand

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Uttaradit Rajabhat University, Thailand

INTERNATIONAL ORGANIZING COMMITTEE

Professor Dr.Wei Wei Hu

Assoc.Prof. Dr.Hendry Izaac Elim

Dr.Muhamad Nasyat Bin Muhamad Nasir

Dr.Nusara Saengaram

Asst. Prof. Dr.Prasittichai Narakorn

Assoc. Prof. Dr.Komsan Rattanasimakul

Asst. Prof. Dr.Supareuk Tarapituxwong

Asst. Karan Charoensuwan

Asst. Sineenat Vikromprasit

Dr.Panisara Kongpanya

Asst. Prof. Dr.Voravit Patanaittikul

Zhejiang University, China

Pattimura University, Indonesia

University Malaysia Kelantan, Malaysia

Lampang Rajabhat University, Thailand

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Chiang Rai Rajabhat University, Thailand

Chiang Mai Rajabhat University, Thailand

Kamphaeng Phet Rajabhat University, Thailand

Uttaradit Rajabhat University, Thailand

Phetchabun Rajabhat University, Thailand

Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand

INTERNATIONAL PROGRAM REVIEWERS

Professor Dr.Wei Wei Hu	Zhejiang University, China
Assoc. Prof. Dr.Hendry Izaac Elim	Pattimura University, Indonesia
Dr.Muhamad Nasyat Bin Muhamad Nasir	University Malaysia Kelantan, Malaysia
Assoc. Prof. Dr.Phaithun Intakhan	Lampang Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Dr. Saichon Pianphadungporn	Lampang Rajabhat University, Thailand
Dr.Panathat Kalaya	Lampang Rajabhat University, Thailand
Assoc. Prof. Dr.Varipin Mongkolsamai	Chiang Mai Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Kallaya Jairak	Chiang Mai Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Dr.Kanjana Sura	Chiang Mai Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Dr.Usanee Sengpanich	Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Phongthong Haycroft	Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand
Asst. Prof. Jitaphat Chaisit	Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand

HISTORY

In 2010, the faculty of management sciences academic cooperation network of Northern Rajabhat Universities was established. In the present, there are 8 Rajabhat Universities — namely, Lampang Rajabhat University, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Mai Rajabhat University, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Pibulsongkram Rajabhat University, Nakhon Sawan Rajabhat University, and Phetchabun Rajabhat University. The agreements have announced to sustain strengthen including in teaching, research, academic service, student deployment, and the preservation of arts and culture. Therefore, the core mission of higher education institutions is to achieve these goals.

The Management Science National Conference was first held in 2012 by Lampang Rajabhat University organizers. Since then, the conferences are continuously organized every year. This year, Lampang Rajabhat University becomes to be the host of this conference once more. The 11th National and the 4th International Conference on Management Sciences will be held on February 25th, 2022, at Building 45, Lampang Rajabhat University.

COPYRIGHT

All accepted papers will be published in the Proceedings of the 11th National and the 4th International Conference Management Sciences (NIMS2022). The NIMS2022 secretariat should receive all correspondence relating to the conference.

NIMS2022 Secretariat

Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University
119 Moo 9, Lampang-Mae Tha Road, Chompoo Subdistrict, Muang, Lampang, Thailand

Tel: +66 54 23 7345
Fax: +66 54 31 6780
Email: nimslpru2022@gmail.com
Website: <https://ms.lpru.ac.th/nims2022>

Table of Contents

International Papers	Page
Influence of Service Design Model on Social Media Use for Thai Food Tourism Value Addition	1019
<i>Tipwadee Phosittiphan (Maejo University, Thailand)</i>	
<i>Bung-on Chartrungruang (Chang Mai Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Keerati Trakansiriwanich (Maejo University, Thailand)</i>	
<i>Jirachai Yomkerd (Maejo University, Thailand)</i>	
New genre leadership styles influencing unified theory of acceptance and use of technology in light of Covid-19 pandemic	1027
<i>Ratsanan Na Kalasindhu (Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand)</i>	
<i>Chanongkorn Kuntobutr (Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand)</i>	
Explaining Gen Z Thais’ Perceived Trust and Satisfaction in Technology Use during COVID-19 situation: The Role of Personal Innovativeness and Service Quality	1038
<i>Maethika Chanarpas (Independent Researcher, Brescia, Italy)</i>	
<i>Ampol Chayomchai (Phetchabun Rajabhat University, Thailand)</i>	
Network Technology, Teaching Quality and Learning Interaction Impacting Learning Satisfaction in New Oriental Online Education	1046
<i>Xiaoqiong Xia (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Kris Phattaraphakin (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Michael Lietz (Lufthansa German Airlines, Germany)</i>	
<i>Aree Ussavanuphap (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Waraporn Puriwarangkoon (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
Thai Pre-Service English Teachers’ Attitudes towards Native Speakers’ Accent	1053
<i>Kris Phattaraphakin, (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Michael Lietz (Lufthansa German Airlines, Germany)</i>	
<i>Xiaoqiong Xia (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Nipaporn Khamcharoen (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Aree Ussavanuphap (Dhonburi Rajabhat University, Thailand)</i>	
The Application of E-Logistics in the Age of Digital Transformation: a systematic literature review	1061
<i>Thagoon Siriyod, (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Panjaborn Jantawong (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Nalinthip Kongkham (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
Effect of Corporate Governance on Cost of Equity: An Empirical Study of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand	1070
<i>Surachai Am-ugsorn (Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand)</i>	
<i>Kusuma Dampitakse (Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand)</i>	
<i>Sungworn Ngudgratoke (Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand)</i>	

Table of Contents (cont.)

International Papers	Page
The Optional Analysis of Purchasing for Salted Sun-Dried Mullet’s Packages: A Case Study of Two Sea Laem Klud Shop in Trat Province	1084
<i>Sureerat Kongutsa (Chiangrai Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Worakrit Chuenjit (Suan Sunandha Rajabhat University, Udon Thani, Thailand)</i>	
<i>Yupha Boonmee (Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand)</i>	
<i>Patcharalai Chukaew (Independent Researcher, Thailand)</i>	
<i>Chaiworaphong Chukaew (Independent Researcher, Thailand)</i>	
A Study of Factors and Consumer Behavior Affecting Ceramics Purchasing Intention: A Conceptual Model	1094
<i>Nusara Saengaram (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Nattawut Panya (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Weeraporn Supotthamjaree (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Wichitra Saetang (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Pornnapa Boonnumma (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Chitchanok Wongkhrua (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Kanyarut Chaisongkram (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
The Nikkei Asia300 Index Predictive Model Using The Classification Approach	1100
<i>Ped Inphomthilath (Bank of Lao PDR, Laos)</i>	
<i>Araya Ariya (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Piraprob Junsantor (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Bundit Busaba (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	
<i>Anurak Artitkawin (Lampang Rajabhat University, Thailand)</i>	

Explaining Gen Z Thais’ Perceived Trust and Satisfaction in Technology Use during COVID-19 situation: The Role of Personal Innovativeness and Service Quality

Maethika Chanarpas¹ and Ampol Chayomchai²

Independent Researcher, Brescia, Italy¹

Faculty of Management Science, Phetchabun Rajabhat University, Phetchabun, Thailand²

ABSTRACT

The epidemic situation of COVID-19 affects the lives of people around the world. The new lifestyle has led people to use more technology to live their lives, such as during home quarantine. Generation Z is familiar with modern technology in daily life, such as studying, entertainment, and financial transactions. The objectives of this study were (1) to investigate the effect of personal innovativeness on service quality, (2) to study the influence of personal innovativeness and service quality on perceived trust, (3) to test the influence of personal innovativeness and service quality on satisfaction, and (4) to study perceived trust affecting satisfaction in Generation Z Thais during Thailand covid-19 situation. The population was Generation Z people in Thailand who were familiar with technology use in their life. A structured questionnaire collected data from 322 respondents. Descriptive statistics and multiple regression analyses were performed. The results revealed that (1) personal innovativeness significantly affected service quality, (2) personal innovativeness and service quality had a positive influence on perceived trust, (3) personal innovativeness and service quality had a positive influence on satisfaction, and (4) perceived trust significantly affected satisfaction in Generation Z Thais during the covid-19 situation. The study suggests that public and private organizations like businesses should emphasize the innovativeness of Generation Z people to improve the perception of service quality, trust, and satisfaction. And also, they should enhance the quality of service for gaining organizational outcomes from trust and satisfaction of this generation.

Keywords: satisfaction, perceived trust, personal innovativeness, service quality, Gen Z

1. INTRODUCTION

Technology in this world is constantly changing, resulting in the creation of many innovations for the life of human beings that change every day (Daud et al., 2018). Such changes in technology and innovations require people worldwide to adapt and be ready to live through them. Whether working in the public or private sectors or even staying at home, it is imperative to understand technological changes and adapt to a new lifestyle. The more change is accelerated by other factors such as the coronavirus outbreak (COVID-19), people of all countries must be alert to change and be prepared to embrace new technologies. Today's business operations through the Internet are fundamental, and recent studies have shown that users of online businesses have higher demands and expectations for service quality in traditional business services (Surya & Saragih, 2020). Modern technology plays a vital role in people's lives, such as mobile technologies (Patil et al., 2020). However, acquiring technology or innovation, in general, is not easy. Users ready to receive such technologies may need confidence in their service providers or their satisfaction with the service. These issues vary with different technology types or generations (Boakye & Meng, 2019; Nawaz & Yamin, 2018; Surya & Saragih, 2020). The additional exciting point is that technology adoption in a person's daily life may consider the quality of service provided by different service providers (Setiawan & Sayuti, 2017; Yusra & Agus, 2018). Even other factors affect the personal decision of technology users, such as personal characteristics, innovation acceptance characteristics (Lwoga & Lwoga, 2017; Sair & Danish, 2018). Moreover, the coronavirus outbreak has influenced people's lives worldwide. In addition to the mortality impact, the COVID-19 pandemic has also affected both domestic and international travel. By government policy in every country, the government controls and restricts people's journeys. For example, in Thailand, the government has curbed the integration and spread of the coronavirus by quarantining at home, working from home, social distancing, etc. This study examined Generation Z people familiar with technology and still use it daily (Yusra & Agus, 2018). It was also found that this group of consumers will be an essential

marketing target for businesses in the future. Therefore, the researcher is interested in studying the relationship between the four factors related to technology in the COVID-19 situation through a study in Thailand's Generation Z. The four key factors include personal innovativeness, service quality, perceived trust, and satisfaction. The objectives of this research are (1) to investigate the effect of personal innovativeness on service quality, (2) to study the influence of personal innovativeness and service quality on perceived trust, (3) to study the influence of personal innovativeness and service quality on satisfaction, and (4) to test the effect of perceived trust on satisfaction in Generation Z people during Thailand covid-19 situation.

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Satisfaction

Satisfaction is a factor in evaluating the success of an organization's operations. This means that customer satisfaction with service quality is one of the critical metrics that service organizations must focus on and use to measure organizational success. Satisfaction is defined as the level of personal feelings in which perceived outcomes are compared with one's expectations (Surya & Saragih, 2020). User or customer satisfaction may be either happy or disappointed, depending on how the user's expectations compare with the results or results (Suherman & Usman, 2020). User or customer satisfaction affects the organization's future customer retention and success (Boakye & Meng, 2019). User or customer satisfaction is different from the past with more modern technology. Online business users have higher needs and expectations for service quality than traditional business users (Surya & Saragih, 2020). Therefore, in this research, the researcher is interested in using the user or customer satisfaction factor to study the critical factors affecting the satisfaction of using the technology of the target group, especially in the generation Z, who is very familiar with the technology.

2.2 Perceived Trust

Trust is often used to assess the performance of an organization; for example, a service organization uses perceived trust to measure results in its service recipients. Trust is considered a person's point of view, such as trust in service, trust in technology (Nawaz & Yamin, 2018). Trust is a factor that influences people's behavior, especially in terms of people's expectations (Lwoga & Lwoga, 2017; Nawaz & Yamin, 2018). Previous research has suggested that trust factors should be considered in technology research among technology users (Suherman & Usman, 2020). Therefore, perceptions of personal trust are essential to people management studies, such as perceived trust studies in technology acceptance and perceived trust in organizations' services. Chang, Chen, and Lan's (2013) study on the relationship between trust and satisfaction in medical services then conclude that trust significantly affected satisfaction. This means the trust relationship with people who interact with service providers is crucial for both user satisfaction and the organization's success. The study of Daud et al. (2018) on the effect of customer trust on satisfaction in Information and Communication Technology (ICT) points out that the perceived trust of ICT customers has a significant effect on customer satisfaction.

2.3 Service Quality

Usually, the service recipient needs good service or the highest quality of service, which is considered to meet the needs from the service provider's side. In business, it has been found that if an organization could complete the service quality requirements well, it would significantly affect the satisfaction and loyalty of the service recipients. Service quality is a decision based on the perception of the service that the service provider offers to the client (Surya & Saragih, 2020). The quality of the service itself influences the organization's ability to satisfy the client's needs (Arshad & Su, 2015). The service quality is also vital to its competitiveness, which directly affects the success of the organization's goals (Birajdar & Joshi, 2016; Boakye & Meng, 2019; Yusra & Agus, 2018). The study of Surya and Saragih (2020) on the relationship between service quality and customer satisfaction with online services found that the quality of electronic services had a significant influence on such satisfaction. The study of Birajdar and Joshi (2016) found that service quality influenced customer satisfaction. This result was consistent with Setiawan and Sayuti's (2017) study, which showed that service quality significantly affected customer satisfaction. The survey of Chu, Lee, and Chao (2012) revealed that service quality significantly affected perceived trust and customer satisfaction. It was consistent with the study of Cuong and Khoi (2019), who concluded that service quality greatly influenced perceived trust and customer satisfaction. Moreover, the study of Chang, Chen, and Lan (2013) on the relationship between service quality and trust in medical services found that service quality significantly influenced trust.

2.4 Personal Innovativeness

Personal innovativeness refers to an individual's personal willingness to try something new, such as new technology, emerging innovations, etc. (Arsanti & Yuliasari, 2018; Lwoga & Lwoga, 2017; Patil et al., 2020). Some previous studies indicated that personal innovativeness was a psychological factor related to the way people accept or use technology (Lwoga & Lwoga, 2017; Sair & Danish, 2018). In addition, personal innovativeness refers to the individual characteristics that lead to the acceptance and use of innovation (Khan, Masrek, & Mahmood, 2019). Patil et al. (2020) found that personal innovativeness significantly affected user attitude in information technology adoption. A study by Yusra and Agus (2018) on the service quality of online businesses among young users using modern technology found that personal innovativeness had a partial influence on client satisfaction. It was consistent with the study of Khan, Masrek, and Mahmood (2019), who conducted the research study in technology innovation and found that personal innovativeness had a significant influence on user satisfaction. The study of Siu and Chang (2015) on service quality in Internet banking technology found that personal innovativeness had a significant effect on the quality of service of such businesses. Moreover, the study of Hwang (2005) on online trust and consumer behavior in information technology pointed out that personal innovativeness influenced online trust. Therefore, the researcher aimed to study the effect of personal innovativeness on three factors: service quality, perceived trust, and satisfaction of technology use in Generation Z Thais.

This study came up with a conceptual framework from the literature review and research related to the issues of interest to researchers, as shown in Figure 1. It was found that the critical variables in the conceptual framework consisted of four primary variables: personal innovativeness, service quality, perceived trust, and satisfaction.

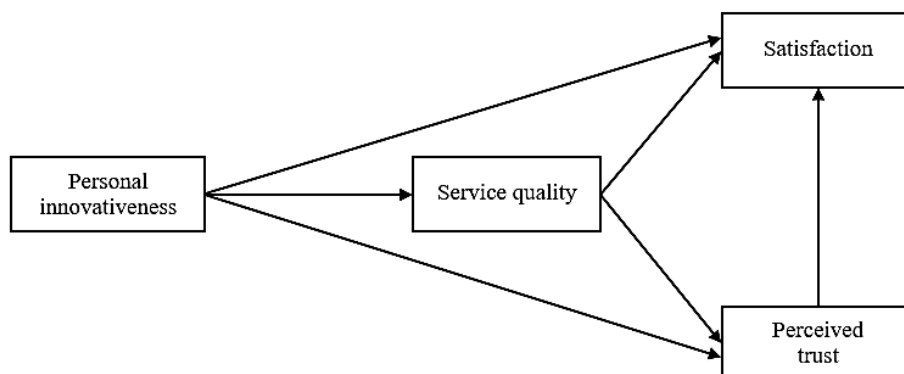


Fig.1 Conceptual framework

3. RESEARCH METHODOLOGY

3.1 Population and Sample

The population of this study is Generation Z. They are people mostly born after the year 2000, who are savvy in digital technology, socially active and self-confident (Ozkan & Solmaz, 2015). This generation is familiar with the use of technology and is ready to adapt themselves to accept new technologies or innovations in the future. To calculate the sample size, the researchers used Cochran (1977)'s formula for unknown population size and used a 95% confidence level and a 5% error term level. The calculated sample size was 385. Then the researchers conducted all questionnaires, which were used to collect data, and selected only the usable questionnaires in the statistical analysis in the next step. The researcher chose a convenient method of collecting data from the online survey respondents.

3.2 Data Collections Methods

Researchers chose to collect data online and social media as the primary channel among Generation Z people. Due to the coronavirus outbreak in Thailand, the Thai government has taken measures to control the

spread of the virus by declaring all Thai people to stay at home and reduce travel, such as working at home, self-quarantine at home. Online research collection was the most suitable and convenient option in such situations.

3.3 Research Tools and Quality Testing

The research used questionnaires as a research tool by developing questionnaires based on literature reviews and related research. The questionnaire was divided into three parts, the first part was the general information of the respondents, the second part contained information on the four main research variables, namely personal innovativeness, service quality, perceived trust, and satisfaction (as shown in Table 1), and the last part was the suggestion from the respondents. Initially, the questionnaire was tested for validity by using three experts to assess the item-objective congruence (IOC) value. The results of the item test were found to be between 0.6 – 1.0, suggesting that the questionnaire passed the validity test. The researchers then tested the questionnaire's reliability with Cronbach's Alpha statistics, in which all variables exceeded 0.7 (as shown in Table 1). Therefore, it was concluded that the research questionnaire was of sufficient quality to be used in the study (Hair et al., 2014).

Table 1. Questionnaire detail and reliability test result

Variables	References	Cronbach Alpha
Personal innovativeness	Dajani and Hegleh (2019), Sair and Danish (2018)	0.74
Service quality	Ran (2019), Khechine, et al. (2014)	0.89
Perceived trust	Chao (2019), Acharya et al. (2019)	0.87
Satisfaction	Ran (2019), Khechine, et al. (2014)	0.94

3.4 Data Analysis and Interpretation

Two types of statistical analyses were used in this study: the first one was a descriptive statistical analysis which used the statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and the second one was an inferential statistical analysis based on simple and multiple regression analysis.

4. RESULTS

The descriptive statistical analysis results are shown in the second and third tables; the inferential statistical analysis results are shown in the third to eighth tables.

Table 2. Results of descriptive analysis

	Variables	Frequencies	Percent
Gender	Male	49	15.2
	Female	273	84.8
Education	Below Bachelor degree	31	9.6
	Bachelor degree	248	77.0
	Above Bachelor degree	43	13.4
Income per month	Less than 10,000 Baht	304	94.4
	10,000 Baht or more	18	5.6

The second table shows the results of the general data analysis of the respondents. It found that most of the respondents were female, had a bachelor's degree, and earned less than ten thousand baht a month.

Table 3. Statistical analysis of key variables

Variables	Means	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis
Personal innovativeness	4.03	0.60	-0.23	-0.54
Service quality	7.27	1.49	-0.35	-0.44
Perceived trust	6.97	1.74	-0.18	-0.42
Satisfaction	7.49	1.62	-0.38	-0.56

The third table shows the results of the analysis of the four variables of the study. It was found that the mean of the respondents' innovation variables was 4.03 (on a score of 1 to 5), which was considered high.

Meanwhile, the mean values for the remaining three variables, service quality (7.27), perceived trust (6.97), and satisfaction (7.49), were also high (from a score of 1 to 10). The standard deviations of the four variables were well-formed, and the skewness and kurtosis values showed that the data had a normal curve.

Table 4. Correlation of Key variables

Variables	Personal innovativeness	Service quality	Perceived trust	Satisfaction
Personal innovativeness	1			
Service quality	.379**	1		
Perceived trust	.375**	.643**	1	
Satisfaction	.443**	.768**	.722**	1

Note: ** is significant at the .01 level.

The fourth table shows the correlation values of the research variable pairs. The researcher wanted to use correlation to prove the multicollinearity issue of the variables. It was found that all variable pairs were significantly correlated and also found a low to relatively high correlation. However, the researchers believed that relatively high correlations would not be a problem in subsequent multiple regression analysis. The researchers would re-evaluate this issue with (Variance Inflation Factor; VIF) during the regression analysis.

Table 5. Regression result of personal innovativeness affecting service quality

Variables	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients beta	t-statistics	Sig.
Constant	3.466		6.614	0.000***
Personal innovativeness	0.943	0.379	7.336	0.000***
F	53.810			
Sig. of F	0.000***			
R ²	0.144			
Adjusted R ²	0.141			

Note: *** is significant at the .001 level.

Table five shows the regression analysis results to test the effect of personal innovativeness on service quality. The analysis results revealed that personal innovativeness factors significantly affected service quality. The results indicated that personal innovativeness variables accounted for 14.4% of the service quality.

Table 6. Regression result of factors influencing perceived trust

Variables	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients beta	t-statistics	Sig.	VIF
Constant	0.060		0.148	0.882	
Personal innovativeness	0.476	0.177	4.719	0.000***	1.168
Service quality	0.758	0.701	18.697	0.000***	1.168
F	256.290				
Sig. of F	0.000***				
R ²	0.616				
Adjusted R ²	0.614				

Note: *** is significant at the .001 level.

Table six presents the results of multiple regression analysis to test the influence of personal innovativeness and quality of service on perceived trust. The finding showed that personal innovativeness and service quality significantly affected perceived trust. The result found that personal innovativeness and service quality variables accounted for 61.4% of the perceived trust. Considering the relationship problem based on VIF values, it was found that this was not a problem (VIF < 5 was recommended by Hair et al., 2014).

Table 7. Regression result of factors influencing satisfaction

Variables	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients beta	t-statistics	Sig.	VIF
Constant	0.246		0.465	0.643	
Personal innovativeness	0.443	0.153	3.370	0.001**	1.168
Service quality	0.680	0.585	12.851	0.000***	1.168
F	122.286				
Sig. of F	0.000***				
R ²	0.434				
Adjusted R ²	0.430				

Note: **, *** mean significant at the .01 and .001 level.

Table seven shows the results of multiple regression analysis to test the influence of personal innovativeness and quality of service on satisfaction. The analysis result found that satisfaction was significantly influenced by personal innovativeness and service quality. The finding indicated that the personal innovativeness and service quality variables accounted for 43.0% of satisfaction, and it found no multicollinearity problem based on VIF values.

Table 8. Regression result of perceived trust affecting the satisfaction

Variables	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients beta	t-statistics	Sig.
Constant	2.798		10.818	0.000***
Perceived ease of use	0.673	0.722	18.687	0.000***
F	349.190			
Sig. of F	0.000***			
R ²	0.522			
Adjusted R ²	0.520			

Note: * is significant at the .001 level.

Table eight shows the regression analysis results to prove the influence of perceived trust on satisfaction. The analysis results concluded that perceived trust variables had a significant impact on satisfaction. The results indicated that perceived trust could account for 52.2% of satisfaction.

5. CONCLUSION

This study examines young Thai people in the situation of COVID-19, focusing on proving the meaningful relationship between personal innovativeness, service quality, perceived trust, and satisfaction with the use of modern technology. The first finding was that the personal innovativeness factor significantly influenced the service quality of technology implementations. This result was consistent with the study of Siu and Chang (2015), who found that personal innovativeness had a significant influence on the service quality of technology businesses. The second finding found that personal innovativeness and service quality significantly influenced perceived trust. The result was consistent with the study of Chu, Lee, and Chao (2012), who pointed out that the service quality had a significant effect on perceived trust, and was consistent with the study of Cuong and Khoi (2019), who found that service quality significantly influenced customer perceived trust. The third finding found that personal innovativeness and service quality significantly influenced satisfaction. This finding was consistent with the study of Khan, Masrek, and Mahmood (2019) and Yusra and Agus (2018), who revealed that personal innovativeness had a significant influence on user satisfaction, and was also consistent with the study of Surya and Saragih (2020) and Birajdar and Joshi (2016) who concluded that service quality significantly influenced customer satisfaction. Also, it was consistent with the study of Cuong and Khoi (2019) and Setiawan and Sayuti (2017), who showed that service quality significantly affected customer satisfaction. The final findings showed that perceived trust had a significant influence on satisfaction. This finding was consistent with the study of Chang, Chen, and Lan (2013),

who concluded that trust had a significant effect on satisfaction, and was consistent with the study of Daud et al. (2018), who pointed out that perceived trust has a significant effect on customer satisfaction. The recommendation from the research is that the public or private sectors that have to offer modern technology to the new generation, especially the Thai Generation Z, should focus on the factors of service quality, trust, and satisfaction, as well as personal factors of the innovation level in the individual, would be the goals of technology use. This will enable the successful use of technology to benefit those people. Other researchers can consider other factors in adopting the technology for future research, such as external environmental factors. They may also consider studying this model in different generations for comparing models. In other future studies, researchers may test with structural equation model analysis to further understand the relationship of variables in this model.

6. REFERENCES

- Acharya, V., Junare, S. O., & Gadhavi, D. D. (2019). E-payment: Buzz word or reality. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3S2), 397-404.
- Arsanti, T. A. & Yuliasari, E. (2018). Personal factors as predictors of intention to use IT. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 20(2), 129-136.
- Arshad, A. M. & Su, Q. (2015). Interlinking service delivery innovation and service quality: A conceptual framework. *The Journal of Applied Business Research*, 31(5), 1807-1822.
- Birajdar, C. & Joshi, A. (2016). A review of customer satisfaction for Indian postal services. *International Journal of Marketing and Human Resource Management*, 7(3), 49-59.
- Boakye, E. A. & Meng, Q. (2019). Service quality and customer loyalty in the Ghanaian banking sector: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 8(8), 78-84.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(22), 1-11.
- Chao, C. M. (2019). Factors determining the behavioral intention to use mobile learning: An application and extension of the UTAUT model. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-14.
- Chu, P. Y., Lee, G. Y., & Chao, Y. (2012). Service quality, customer satisfaction, customer trust, and loyalty in an e-banking context. *Social Behavior and Personality*, 40(8), 1271-1284.
- Cochran, W. G., 1977. *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Willey and Sons.
- Cuong, D. T., & Khoi, B. H. (2019). The relationship between service quality, satisfaction, trust, and customer loyalty: A study of convenience stores in Vietnam. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(S1), 327-333.
- Dajani, D., & Hegleh, A. S. A. (2019). Behavioral intention of animation usage among university students. *Heliyon*, 5(2019), e02536.
- Daud, A., Farida, N., Andriyansah, & Razak, M. (2018). Impact of customer trust toward loyalty: The mediating role of perceived usefulness and satisfaction. *Journal of Business and Retail Management Research*, 13(2), 235-242.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). US: Pearson Education.
- Hwang, Y. (2005). An Empirical Study of Online Trust and Consumer Behavior: Cultural Orientation, Social Norms, and Personal Innovativeness in Information Technology. *ICIS 2005 Proceedings*. 69.
- Khan, A., Masrek, M. N., & Mahmood, K. (2019). The relationship of personal innovativeness, quality of digital resources and generic usability with users' satisfaction: A Pakistani perspective. *Digital Library Perspectives*, 35(1), 15-30.
- Khechine, H., Lakhal, S., Pascot, D., and Bytha, A. (2014). UTAUT model for blended learning: The role of gender and age in the intention to use webinars. *Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects*, 10, 33-52.
- Lwoga, E. T., & Lwoga, N. B. (2017). User acceptance of mobile payment: The effects of user-centric security, system characteristics and gender. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 81(3), 1-24.
- Nawaz, S. S., & Yamin, F. B. M. (2018). Sri Lankan customers' behavioral intention to use mobile banking: A structural equation modelling approach. *Journal of Information Systems and Information Technology*, 2(2), 1-14.

- Ozkan, M. & Solmaz, B. (2015). The changing face of the employees-Generation Z and their perceptions of work (A study applied to University students). *Procedia Economics and Finance*, 26, 476-483.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54, 1-36.
- Ran, L. (2019). Analysis on the influencing factors of customer satisfaction of shunting express in the big data environment. *International Journal of Marketing and Human Resource Management*, 10(2), 14-27.
- Sair, S. A., & Danish, R. Q. (2018). Effect of performance expectancy and effort expectancy on the mobile commerce adoption intention through personal innovativeness among Pakistan consumers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(2), 501-520.
- Setiawan, H., and Sayuti, A. J. (2017). Effects of service quality, customer trust and corporate image on customer satisfaction and loyalty: An assessment of travel agencies customer in south Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(5), 31-40.
- Siu, N. Y. M. & Chang, L. M. K. (2015). A study of service quality, perceived risk and personal innovativeness in internet banking. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/312808964_A_Study_of_Service_Quality_Perceived_Risk_and_Personal_Innovativeness_in_Internet_Banking
- Suherman, C. & Usman, O. (2020). Effect of trust, satisfaction, risk perception, and quality of interest to buy online website using e-commerce system. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3510477
- Surya, E. D. & Saragih, M. G. (2020). Analysis of e-service quality to customer satisfaction with perceived value as intervening variable. *International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field*, 6(2), 228-234.
- Yusra & Agus, A. (2018). Online food delivery service quality: Does personal innovativeness matter? *Asia Proceedings of Social Sciences*, 2(3), 251-255.