

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง**  
**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ**  
**บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับข้อมูลที่ได้จะ  
นำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

**ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 30 ปี

31 - 35 ปี

36 - 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

3. ตำแหน่งงาน

เจ้าของกิจการ/ประธานบริษัท

กรรมการผู้จัดการ

ผู้จัดการทั่วไป

อื่นๆ โปรดระบุ .....

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ

เจ้าของคนเดียว

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

บริษัทจำกัด

บริษัทมหาชนจำกัด

6. ประเภทของธุรกิจ

ธุรกิจการผลิต (Manufacturing)

ธุรกิจการค้าปลีก (Retailing)

ธุรกิจการค้าส่ง (Wholesaling)

ธุรกิจบริการ (Service)

7. ทุนจดทะเบียนธุรกิจ

- ต่ำกว่า 500,000 บาท                       500,000 - 1,000,000 บาท  
 1,000,000 - 5,000,000 บาท               5,000,000 - 10,000,000 บาท  
 10,000,000 - 30,000,000 บาท               สูงกว่า 30,000,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>						
1	ทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ					
2	บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ					
3	บริษัทมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ					
4	การแต่งกายของพนักงานบริษัทสะอาดเรียบร้อย					
5	บริษัทมีการออกแบบตกแต่งโชว์รูมแยกตามหมวดหมู่ประเภทของรถและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						
6	บริษัทให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตลอดระยะเวลาใช้บริการ					
7	การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ครบถ้วน และแม่นยำ					
8	พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
9	พนักงานมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ					
10	มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive)</b>						
11	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กระตือรือร้นในการให้บริการ					
12	พนักงานส่งมอบรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวังและตรงตามเวลานัดหมาย					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
13	การให้ข้อมูลรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ของพนักงานมีความถูกต้อง รวดเร็วครบถ้วนชัดเจน					
14	บริษัทฯ มีการนำคำติชมจากลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง					
<b>ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>						
15	ชื่อเสียงของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง					
16	บริษัทมีหน่วยงานรับเรื่องการบริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์					
17	บริษัทมีการมอบใบรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ให้กับลูกค้า					
18	พนักงานมีการให้ข้อมูล คำปรึกษา หรือตอบข้อคำถามเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์					
19	ระยะเวลาการรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์บริษัท					
<b>ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)</b>						
20	พนักงานดูแลเอาใจใส่สามารถจดจำข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
21	การให้บริการของพนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
22	พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ					
23	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป					
24	มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ไลน์ หรือSocial Media เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความภักดีของผู้ใช้บริการ

ข้อที่	ความภักดีผู้ใช้บริการ	ระดับความภักดี				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ</b>						
25	ท่านจะแนะนำบอกต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ แก่บุคคลอื่น					
26	ท่านยินดีให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ กับผู้อื่น					
27	หากมีคู่แข่งรายอื่นมาเปิดบริการใกล้พื้นที่ของบริษัท สยามฯ ท่านยังคงซื้อและใช้บริการกับบริษัท สยามฯ เช่นเดิม					
28	หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่าน จะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบทันที					
29	ท่านจะไม่ลังเลที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการกับบริษัท สยามฯ แม้ว่าบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่น่าสนใจ					
<b>ด้านความตั้งใจซื้อ</b>						
30	ท่านพิจารณาใช้เกณฑ์ด้านราคาและคุณภาพประกอบการตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์จากของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง					
31	ท่านมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง จึงยอมจ่ายเงินตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์					
32	การซื้อรถฟอร์คลิฟท์กับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยองมีมาตรฐานและการรับประกัน					
33	การออกแบบผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในคุณสมบัติผลิตภัณฑ์					

ข้อที่	ความภักดีผู้ใช้บริการ	ระดับความภักดี				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
34	การตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์มากกว่า 1 ครั้ง กับ บริษัท สยามฯ ท่านใช้เกณฑ์ด้านอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจซื้อ เช่น การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน การซ่อมบำรุง เป็นต้น					
<b>ด้านความอ่อนไหวต่อราคา</b>						
35	หากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีการปรับราคารถฟอร์คลิฟท์เพิ่มขึ้นท่านจะยังคงซื้อเหมือนเดิม					
36	หากรถฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นราคาถูกกว่าและมีคุณภาพใกล้เคียงกันท่านจะเลือกซื้อกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง					
37	การส่งเสริมการขายของรถฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนใจจากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้					
38	ท่านยินดีที่จะยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการของบริษัท สยามฯ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ					
<b>ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน</b>						
39	หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบ					
40	บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการบริการ					
41	ท่านจะติดตามข้อมูลข่าวสารและยินดีร่วมกิจกรรมกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เพื่อลดข้อร้องเรียนการบริการ					
42	ท่านจะส่งคำร้องเรียน ตั้งกระทู้เขียนข้อความถึงปัญหาผ่านทางเว็บบอร์ดหรือสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท					

ภาคผนวก ข

แบบประเมินผลแบบสอบถาม (IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



**ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ**  
**บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง**

ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. อายุ ( ) น้อยกว่า 30 ปี ( ) 30-40 ปี ( ) 41-50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่า/เท่ากับประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. อาชีพ ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) พนักงานเอกชน ( ) ค้าขาย ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) เจ้าของกิจการ ( ) งานอิสระ ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. รายได้ ( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,000-25,000 บาท ( ) 25,001-35,000 บาท ( ) สูงกว่า 35,000 บาท	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คุณภาพการบริการ	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)</b>						
1. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. บริษัทมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. การแต่งกายของพนักงานบริษัทสะอาดเรียบร้อย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. บริษัทมีการตกแต่งจัดวางโชว์รูมแยกตามหมวดหมู่ประเภทของรถและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						
6. บริษัทให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน และแม่นยำ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive)</b>						
11. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ความพร้อมกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12. พนักงานส่งมอบรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวังและตรงตามเวลานัดหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13. การให้ข้อมูลรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ของพนักงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14. บริษัทมีการนำคำติชมจากลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันแท้จริงของลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>						
15. ชื่อเสียงของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16. บริษัทมีหน่วยงานรับเรื่องการบริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17. บริษัทมีการมอบใบรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ให้กับลูกค้า	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
18. พนักงานมีการให้ข้อมูล คำปรึกษา หรือตอบข้อคำถามเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คุณภาพการบริการ	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
19. ระยะเวลาการรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์บริษัท	1	1	0	3	0.67	ใช้ได้
<b>ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)</b>						
20. พนักงานดูแลเอาใจใส่สามารถจดจำข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21. การให้บริการของพนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22. พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ไลน์ หรือSocial Media เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ความภักดีของผู้ใช้บริการ	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ</b>						
25. ท่านจะแนะนำบอกต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ แก่บุคคลอื่น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26. ท่านยินดีให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ กับผู้อื่น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27. หากมีคู่แข่งอื่นๆ มาเปิดบริการใกล้พื้นที่ของบริษัท สยามฯ ท่านยังคงซื้อและใช้บริการกับบริษัท สยามฯ เช่นเดิม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่าน จะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบทันที	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29. ท่านจะไม่ลังเลที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการกับบริษัท สยามฯ แม้ว่าบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่น่าสนใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความตั้งใจซื้อ</b>						
30. ท่านพิจารณาใช้เกณฑ์ด้านราคาและคุณภาพประกอบการตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์จากของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31. ท่านมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง จึงยอมจ่ายเงินตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32. การซื้อรถฟอร์คลิฟท์กับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีมาตรฐานและการรับประกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33. การออกแบบผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในคุณสมบัติผลิตภัณฑ์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34. การตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์มากกว่า 1 ครั้ง กับบริษัท สยามฯ ท่านใช้เกณฑ์ด้านอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจซื้อ เช่น การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน การซ่อมบำรุง เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความอ่อนไหวต่อราคา</b>						
35. หากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีการปรับราคารถฟอร์คลิฟท์เพิ่มขึ้น ท่านจะยังคงซื้อเหมือนเดิม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ความภักดีของผู้ใช้บริการ	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
36. หากรถฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นราคาถูกกว่าและมีคุณภาพใกล้เคียงกัน ท่านจะเลือกซื้อกับบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37. การส่งเสริมการขายของรถฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนใจจากบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38. ท่านยินดีที่จะยอมจ่ายมากกว่าที่อื่น หากการบริการของบริษัท สยามฯ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านพฤติกรรมการณ์ร้องเรียน</b>						
39. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
40. บริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
41. ท่านจะติดตามข้อมูลข่าวสารและยินดีร่วมกิจกรรมกับบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เพื่อลดข้อร้องเรียนการบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42. ท่านจะส่งคำร้องเรียน ตั้งกระทู้ เขียนข้อความถึงปัญหาผ่านทางเว็บบอร์ดหรือสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC} &= 1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+ \\ &1.00+1.00 +0.67+1.00+0.67+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+ \\ &1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+1.00+ \\ &1.00+1.00+1.00 \end{aligned}$$

42

$$\begin{aligned} &= \frac{40.66}{42} \\ &= 0.97 \end{aligned}$$

สรุปว่า ใช้ได้ เพราะค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าสูงกว่าค่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถนำไปดำเนินการวิจัยขั้นต่อไปได้

### ภาคผนวก ค

- หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง
- ผลประเมินหาความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ที่ อว ๐๖๔๒.๑๒/ว๑๐๗



โครงการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี  
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์กรวิทย์ ต่ายกระทีก

ด้วย นายจันทรา นามทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กำลังดำเนินการจัดทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์  
ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง” โดย  
มี อาจารย์ ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ โครงการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษา  
ผู้ทำวิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดเกี่ยวกับวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป  
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปนัดดา ยิ้มสกุล)

รองอธิการบดี

รักษาการผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๕

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘, <https://grad.dru.ac.th>

ขอรับรองว่าได้ผ่านการตรวจเครื่องมือจากข้าพเจ้าแล้ว

(อาจารย์กรวิทย์ ต่ายกระทีก)

วันที่ 5 กันยายน 2565

หมายเหตุ หนังสือฉบับนี้จะไม่สมบูรณ์ในการนำไปใช้อ้างอิงผลการตรวจสอบเครื่องมือ หากไม่ได้รับการลงนามโดยผู้ตรวจเครื่องมือข้างต้น

ที่ อว ๐๖๔๒.๑๒/ว๑๐๗



โครงการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี  
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณภรณ์ยู ธนาฤดี

ด้วย นายจันทรา นามทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กำลังดำเนินการจัดทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์  
ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง” โดย  
มี อาจารย์ ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ โครงการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษา  
ผู้ทำวิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดเกี่ยวกับวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป  
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปนัดดา ยิ้มสกุล)

รองอธิการบดี

รักษาการผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา โทร. ๐-๒๕๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๕

โทรสาร ๐-๒๕๕๐-๒๓๐๘, <https://grad.dru.ac.th>

ขอรับรองว่าได้ผ่านการตรวจเครื่องมือจากข้าพเจ้าแล้ว

(คุณภรณ์ยู ธนาฤดี)

วันที่ 8 สิงหาคม 2565 .....

หมายเหตุ หนังสือฉบับนี้จะไม่สมบูรณ์ในการนำไปใช้อ้างอิงถึงผลการตรวจสอบเครื่องมือ หากไม่ได้รับการลงนามโดยผู้ตรวจเครื่องมือข้างต้น





ที่ อว ๐๖๕๒.๑๒/ว๑๐๗

โครงการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี  
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์อรรวรรณ สีสากิยวิเศษ

ด้วย นายจันทรา นามทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กำลังดำเนินการจัดทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง” โดยมี อาจารย์ ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ โครงการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษาผู้ทำวิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดเกี่ยวกับวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปนัดดา ยิมสกุล)

รองอธิการบดี

รักษาการผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๕

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘, <https://grad.dru.ac.th>

ขอรับรองว่าได้ผ่านการตรวจเครื่องมือจากข้าพเจ้าแล้ว

๐๕๕๕๗

(อาจารย์อรรวรรณ สีสากิยวิเศษ)

วันที่ ๗ ก.ย. ๖๕

หมายเหตุ หนังสือฉบับนี้จะไม่สมบูรณ์ในการนำไปใช้อ้างอิงถึงผลการตรวจสอบเครื่องมือ หากไม่ได้รับการลงนามโดยผู้ตรวจเครื่องมือข้างต้น

## ค่าความเชื่อมั่น

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการ  
บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรมจำกัด จังหวัดระยอง

ภาพรวมทั้งฉบับ 0.86

คุณภาพการบริการ	ค่าความเชื่อมั่น
ภาพรวม	0.93
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.83
2. ความน่าเชื่อถือ	0.77
3. การตอบสนองลูกค้า	0.77
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.82
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	0.82

ความภักดีของผู้ใช้บริการ	ค่าความเชื่อมั่น
ภาพรวม	0.86
1. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	0.86
2. ด้านความตั้งใจซื้อ	0.68
3. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	0.80
4. ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน	0.87

ภาคผนวก ง

หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ที่ อว ๐๖๔๒.๐๓๓/๒๕๖๕



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ แขวงวัดกัลยาณ์  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เรียน นายจันทรา นามทอง

ด้วยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ขอส่งเอกสารรับรองการยกเว้น  
พิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ดร.วีรชัย คำธ)

เลขาธิการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หมายเลขเอกสารรับรอง (COE NO.) 033/2565

หมายเลขคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย (REC NO.) 526635



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
172 ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600 เบอร์โทรศัพท์ 02 890 0001

**เอกสารรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย**

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีดำเนินการให้การรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP) และ 45CFR 46.101(b)

ชื่อโครงการ : (ภาษาไทย) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการ  
อุตสาหกรรมจำกัด จังหวัดระยอง  
(ภาษาอังกฤษ) The Relationship between Service Quality and Loyalty of the Siam Motors  
Industries Company Rayong Province

เลขที่โครงการวิจัย : 034/2565

ผู้วิจัยหลัก : (ภาษาไทย) นายจันทรา นามทอง  
(ภาษาอังกฤษ) Mr. Chantra Namthong  
หน่วยงานที่สังกัด : นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้วิจัยร่วม : (ภาษาไทย) ไม่มี  
(ภาษาอังกฤษ) ไม่มี  
หน่วยงานที่สังกัด : ไม่มี

เอกสารรับรอง

1. เกียรติบัตรผ่านการอบรม หลักสูตร “จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์” ให้ไว้ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2564 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ลงนาม: .....

(ดร.ผ่องศรี เวสารัช)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วันที่รับรอง : 7 พฤศจิกายน 2565

หมายเหตุ 1. ไม่ต้องส่งรายงานความก้าวหน้า  
2. ส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ตามแบบฟอร์ม เมื่องานวิจัยแล้วเสร็จ

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นายจันทรา นามทอง  
วัน เดือน ปีเกิด 8 กันยายน 2524  
ภูมิลำเนา 43 หมู่ 6 ตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย 57160  
โทรศัพท์ 092-490-1702 E-mail: chantra.au@gmail.com

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

### ประวัติการทำงาน

ปัจจุบัน ทำงานที่ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง  
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย จังหวัดระยอง