

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี	11
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>23</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การตรวจสอบเครื่องมือ	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>27</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	28
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของบริษัท สยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	30
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	35
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	39
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>41</b>
สรุปผลการวิจัย	41
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะ	48
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>51</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>55</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	59
ภาคผนวก ข แบบประเมินผลแบบสอบถาม (IOC)	67
ภาคผนวก ค หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง ผลประเมินหาความเชื่อมั่น	75 79
ภาคผนวก ง หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	83
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>85</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการที่ปรับปรุงจาก 10 มิติ ยุบเหลือ 5 มิติ	10
2.2	แสดงผลการสังเคราะห์ ตัวแปรส่วนความภักดี	16
3.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทลูกค้า	24
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนธุรกิจ	28
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้าน	30
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	31
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือ	32
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองลูกค้า	32
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจ	33
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	34
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้าน	35
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความตั้งใจซื้อ	37
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยองด้านความอ่อนไหวต่อราคา	38
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยองด้านพฤติกรรมการร้องเรียน	39
4.13	แสดงคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	40

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี