

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.วาทัญญู รัชมิทัต
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาดและโลจิสติกส์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร.วัชรพัฒน์ แผลกเมือง
หัวหน้างานเจ้าหน้าที่ ส่วนอำนวยการและบุคคล สำนักงานไปรษณีย์เขต 7

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ อว ๐๖๓๔.๑๕/๒๕๖๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาุ้ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.วัชรพัฒน์ แผลกเมือง

หัวหน้างานเจ้าหน้าที่ ส่วนอำนวยการและบุคคล สำนักงานไปรษณีย์เขต 7

ด้วยนางสาวรักชนก พุฒเทศ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๘๐๕๑๘๐๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกลยุทธ์การตลาด คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ เป็นประธานที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ซึ่งขณะนี้เห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการเป็นอย่างดีและมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ สุขแสงอร่าม)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๓๒-๗๐๘-๖๑๖

โทรสาร ๐๓๒-๗๐๘-๖๕๙

ที่ อว ๐๖๓๔.๐๑๕/๒๕๖๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วยนางสาวรักชนก พุฒเทศ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๘๙๔๑๘๐๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกลยุทธ์การตลาด คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่
ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัด
เพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ เป็นประธานที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
วิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ซึ่งคณะฯ เห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทาง
วิชาการเป็นอย่างดีและมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้
ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.วิวิศน์ สุขแสงอร่าม)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๓๒-๗๐๘-๖๑๖

โทรสาร ๐๓๒-๗๐๘-๖๕๙

ที่ อว ๐๖๓๔.๑๕/ ๒๕๖๓



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.วทีญญ รัตมิตต์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาดและโลจิสติกส์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ด้วยนางสาวรักชนก พุฒเทศ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๘๙๔๑๘๐๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกลยุทธ์การตลาด คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่
ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัด
เพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ ดร.วัชร เวชประสิทธิ์ เป็นประธานที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
วิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ซึ่งคณะฯ เห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทาง
วิชาการเป็นอย่างดีและมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้
ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.วิวิศน์ สุขแสงอร่าม)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๓๒-๗๐๘-๖๑๖

โทรสาร ๐๓๒-๗๐๘-๖๕๙

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกลยุทธ์การตลาด คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กร
ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัดเพชรบุรี

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาด การรับรู้คุณภาพบริการ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร
และความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัด
เพชรบุรี

1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกลยุทธ์การตลาด การรับรู้คุณภาพ
บริการ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ที่มีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของ
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตจังหวัดเพชรบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบ
แบบสอบถามนี้จะไม่มีการตอบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

5. ประเภทของสินค้าที่ขาย

เครื่องสำอาง เสื้อผ้า อาหาร/อาหารเสริม อื่นๆ

6. ระดับรายได้จากการขายสินค้าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,001 บาท 15,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 50,000 บาท 50,001 -100,000 บาท
 100,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

กลยุทธ์การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีบริการ การส่งของให้เลือกหลากหลาย					
2. วัสดุหุ้มห่อมีความมั่นคงแข็งแรง และเหมาะสมกับการใช้งาน					
3. การขนส่งที่มีความถูกต้องรวดเร็ว					
4. การขนส่งมีความปลอดภัย ไม่เสียหาย					
ด้านราคา					
1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ					
2. ราคาวัสดุหุ้มห่อมีความเหมาะสม					
3. ราคาถูกเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชนอื่น					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีสาขาให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่					
2. ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้บริการ					
3. มีการจัดที่นั่งไว้บริการอย่างเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ					
2. มีโปรโมชั่นพิเศษที่คุ้มค่ากับบริการ					
3. มีการรับประกันของสูญหาย และระยะเวลาการจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการ					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานแต่งการเรียบร้อย มีความสุภาพ และพูดจาไพเราะ					
2. จำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถ และชำนาญในการให้บริการ					

กลยุทธ์การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
ด้านกระบวนการ					
1. ขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. ระบบการให้บริการต่อเนื่อง และรวดเร็ว					
3. สามารถส่งถึงผู้รับได้ตามเวลาที่กำหนดไว้					
4. ท่านสามารถติดตามสถานะสิ่งของผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. เคาน์เตอร์บริการมีเพียงพอ					
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เพียงพอ และทันสมัย					
3. สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย					

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของ บริษัท ไปรษณีย์
ไทย จำกัด

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
1. การให้บริการที่รวดเร็วตรงเวลา และน่าเชื่อถือ					
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ มั่นใจ และไม่มี ความเสียหาย					
3. เทคโนโลยีการให้บริการทันสมัย สะดวก รวดเร็ว					
4. พนักงานมีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการ ให้บริการ					
5. การให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้					

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักของประชาชน					
2. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ					
3. สามารถแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้					
4. เป็นองค์กรที่เป็นผู้นำด้านการให้บริการธุรกิจขนส่ง					

ตอนที่ 5 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความภักดี	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านทัศนคติ					
1. เมื่อท่านจะส่งของ ท่านนึกถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นลำดับแรกเสมอ					
2. ท่านแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสาขา อยู่เสมอ					
ด้านพฤติกรรม					
1. ท่านจะใช้บริการที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตลอดไป					
2. ท่านจะเลือกใช้บริการกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นๆมากขึ้น					