

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท หาดใหญ่สมอเตอร์ จำกัด (รัตภูมิ):  
การทบทวนวรรณกรรม

Service quality factors that affect the loyalty of customers who use the services of Hatyai  
Saha Motor Company Limited (Rattaphum): Literature review

ฐานิตา รัตนวุฒิ<sup>1</sup>, นาทาลี พร่อมมูล<sup>2\*</sup>, ปุญญานี ดุคพรหม<sup>3</sup>, กฤตภัค รักนุ้ย<sup>4</sup>, นวิทย์ เอ็มเอก<sup>5\*</sup>

Thanita Rattanawut<sup>1</sup>, Natalee Proommool<sup>2\*</sup>, Punyanee Dukprom<sup>3</sup>, Kirttaphak Raknuay<sup>4</sup>, Nawit Amage<sup>5\*</sup>

<sup>1-4</sup> นิสิตหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>5</sup> อาจารย์หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

E-mail: [nawit.a@tsu.ac.th](mailto:nawit.a@tsu.ac.th)<sup>5\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดวิจัย โดยศึกษาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการในบริษัท หาดใหญ่สมอเตอร์ จำกัด (รัตภูมิ) จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการพหุคูณถดถอยแบบขั้นตอน ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ตามความสัมพันธ์ระดับคุณภาพบริการจรรักษ์ภักดีและสามารถพัฒนาได้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ ความภักดีของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการ

### Abstract

The objective of this research was to develop a research conceptual framework based on a comprehensive review of relevant literature and prior studies. The sample group consisted of 107 customers utilizing the services of Hatyai Sahamotor Co., Ltd. (Rattaphum Branch). The data collection instrument was a questionnaire. Statistical methods employed for data analysis included Mean, Standard Deviation, and Stepwise Multiple Regression Analysis. The findings revealed a significant relationship between service quality levels and customer loyalty, which was subsequently used to establish the research conceptual framework.

**Keywords:** service loyalty customer loyalty Customers who come to use the service