



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ**  
**ของร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด**

---

**คำชี้แจง :**

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา

ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ด

2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านในครั้งนี้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวเขาวริดา วงศ์นารี

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมีส่วนร่วมประสมทางการตลาดบริการ  
ของร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. อายุ

10 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 - 35 ปีขึ้นไป

36 – 40 ปี

#### 3. อาชีพ

นักเรียน /นักศึกษา

ค้าขาย

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการ

อาชีพอิสระ

อื่นๆ (ระบุ).....

#### 4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวศ.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี



ชื่อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1	สภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน					
2	อุปกรณ์ที่ครบครันและเพียงพอตามความต้องการของลูกค้า					
3	ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง					
4	ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
5	อุปกรณ์มีความทันสมัย					
6	อุปกรณ์ที่ให้บริการภายในร้านได้มาตรฐาน					
	<b>ด้านราคา</b>					
1	คิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้อย่างจริง					
2	คิดค่าบริการเหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ					
3	ติดป้ายบอกราคาค่าชัดเจน					
4	แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ					
5	ราคาที่ถูกลงกว่าร้านอื่น					
	<b>ด้านสถานที่</b>					
1	ตั้งในแหล่งชุมชน					
2	ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย					
3	ที่ตั้งใกล้ที่พำนักอาศัย					
4	ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน/สถานประกอบการศึกษา					
5	อยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็นประจำ					
6	ที่ตั้งเด่น/เห็น ได้ชัดเจน					
7	มีที่จอดรถเพียงพอ					

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1	มีการจัดรายการวิทยุส่งเสริมการขายโดยให้ส่วนลดแก่ลูกค้า					
2	มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ					
3	มีส่วนลดพิเศษของนาฬิกา					
4	การสร้างความแตกต่างจากร้านอื่นในการให้บริการ					
5	มีการสมนาคุณลูกค้า					
6	กำหนดค่าบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการ					
7	มีการจัดโฆษณาของร้านอย่างต่อเนื่อง					
	<b>ด้านบุคลากรหรือพนักงาน</b>					
1	พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย					
2	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง					
3	พนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
5	ความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าของพนักงาน					
	<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1	มีแสงสว่างเพียงพอ					
2	มีบริการนำดื่มไว้สำหรับลูกค้า					
3	บริเวณภายในร้านมีความสะอาด					
4	มีห้องน้ำสะอาดบริการลูกค้า					
5	มีความเป็นส่วนตัวในการให้บริการ					
6	มีบริการขายเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว					

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	การจัดตกแต่งร้านที่สวยงามทันสมัย					
8	มีบรรยากาศที่เย็นสบาย					
9	มีแม่บ้านดูแลความสะอาดตลอดเวลา					
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
1	มีขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
4	พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5	ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

2. ด้านราคา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะ.....

.....  
.....  
.....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะ.....

.....  
.....  
.....

5. ด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ข้อเสนอแนะ.....

.....  
.....  
.....

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะ.....

.....  
.....  
.....

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



การหาคูณค่าของเครื่องมือวิจัย  
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมีส่วนร่วมประสมทางการตลาดบริการ  
ของร้านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดร้อยเอ็ด

โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC)

ความตรงเชิงเนื้อหา 7 ด้าน จำนวน 44 ข้อ

ข้อ	รายการ	ความสอดคล้อง
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>		
1.1	สภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน	1.00
1.2	อุปกรณ์ที่ครบครันและเพียงพอตามความต้องการของลูกค้า	1.00
1.3	ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	0.66
1.4	ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	1.00
1.5	อุปกรณ์มีความทันสมัย	0.66
1.6	อุปกรณ์ที่ให้บริการภายในร้านได้มาตรฐาน	1.00
<b>ด้านราคา</b>		
2.1	คิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้จริง	1.00
2.2	คิดค่าบริการเหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ	1.00
2.3	คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	1.00
2.4	แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	1.00
2.5	ราคาที่ถูกลงกว่าร้านอื่น	0.66
<b>ด้านสถานที่</b>		
3.1	ตั้งในแหล่งชุมชน	1.00
3.2	ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย	.66
3.3	ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย	1.00
3.4	ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา	0.66
3.5	อยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็นประจำ	0.66
3.6	ที่ตั้งเด่น/เห็นได้ชัดเจน	1.00
3.7	มีที่จอดรถเพียงพอ	1.00

ข้อ	รายการ	ความสอดคล้อง
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>		
4.1	มีการจัดรายการวิทยุส่งเสริมการขายโดยให้ส่วนลดแก่ลูกค้า	1.00
4.2	มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ	1.00
4.3	มีส่วนลดพิเศษของนาฬิกา	0.66
4.4	การสร้างความแตกต่างจากร้านอื่นในการให้บริการ	1.00
4.5	มีการสมนาคุณลูกค้า	1.00
4.6	กำหนดค่าบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการ	1.00
4.7	มีการจัดโฆษณาของร้านอย่างต่อเนื่อง	0.66
<b>ด้านบุคลากรหรือพนักงาน</b>		
5.1	พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	1.00
5.2	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	1.00
5.3	พนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.00
5.4	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	1.00
5.5	ความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าของพนักงาน	1.00
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>		
6.1	มีแสงสว่างเพียงพอ	1.00
6.2	มีบริการนำคีมไว้สำหรับลูกค้า	1.00
6.3	บริเวณภายในร้านมีความสะอาด	1.00
6.4	มีห้องน้ำสะอาดบริการลูกค้า	1.00
6.5	มีความเป็นส่วนตัวในการให้บริการ	1.00
6.6	มีบริการขายเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว	0.66
6.7	การจัดตกแต่งร้านที่สวยงามทันสมัย	0.66
6.8	มีบรรยากาศที่เย็นสบาย	1.00
6.9	มีแม่บ้านดูแลความสะอาดตลอดเวลา	0.66

ข้อ	รายการ	ความสอดคล้อง
	ด้านกระบวนการให้บริการ	
7.1	มีขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ	1.00
7.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1.00
7.3	มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	1.00
7.4	พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า	0.66
7.5	ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค	1.00

การหาค่าความสอดคล้อง (IOC) จะหาเป็นรายข้อ โดยข้อที่ใช้ได้คือข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY