



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับ ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าเลือกใช้บริการธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึงด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2. ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอนนี้ ขอให้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง

3. การวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางสมหมาย ช่างทำ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำถามหรือเติมข้อความลงใน
ช่องว่างที่เว้นไว้ตามสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21 -30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. สูงกว่า 41 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา/เทียบเท่า () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. ข้าราชการ () 4. นักเรียน / นักศึกษา
() 5. รัฐวิสาหกิจ () 6. ลูกจ้าง
() 7. ธุรกิจส่วนตัว () 8. อื่น ๆ ระบุ.....

5. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย/หย่าร้าง () 4. อื่น ๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 - 10,000 บาท
() 3. 10,001 - 15,000 บาท () 4. 15,001 - 20,000 บาท
() 5. 20,001- 25,000 บาท () 6. สูงกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้า
ชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าส่วนประสมตลาดบริการของบริการธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ
จังหวัดมหาสารคาม มีมากน้อยเพียงใดโดยให้ท่านทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องว่าง
ด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ผลิตภัณฑ์ (X₁)					
1. ประเภทของสินค้ามีทั้งสินค้าอุปโภค บริโภคให้ เลือก					
2. คุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมาตรฐาน					
3. ความใหม่สดของสินค้ามีเข้าร้านอย่างต่อเนื่อง					
4. ความทันสมัยของสินค้ามีให้เลือกสรรอยู่เสมอ					
5. ขนาดบรรจุภัณฑ์ของสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด					
6. สินค้าถูกจัดวางอย่างมีระบบ ครบถ้วน สะดวกต่อ การหยิบจับ					
7. การเก็บรักษาสินค้ามีความปลอดภัยจากสิ่งสกปรก ภายนอก เช่น หนู แมลงสาบ เชื้อรา เป็นต้น					
ราคา (X₂)					
8. สินค้ามีป้ายราคาเปิดแสดงที่ชัดเจน					
9. ระดับความเป็นมาตรฐานของราคา ไม่เอารัดเอา เปรียบผู้บริโภค					
10. ความยืดหยุ่นของการต่อรองราคา สามารถต่อรอง ได้ในราคาที่เหมาะสม					
11. ราคาสินค้าชนิดเดียวกันใกล้เคียงกับราคาสินค้าใน ท้องตลาด					

ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12. ราคาของสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ้าอนามัย ขนมน มีความเหมาะสม					
13. ราคาของสินค้าเบ็ดเตล็ด เช่น กิฟชอป อุปกรณ์เสริมสวย ถูกกว่าร้านค้าเอกชน					
14. มีการให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้ว จ่ายเงินทีหลัง					
การจัดจำหน่าย (X₃)					
15. ทำเลที่ตั้งของร้านค้าชุมชน มีความเหมาะสมและ ใกล้แหล่งชุมชน					
16. การจัดตกแต่งบริเวณ โดยรอบหรือภายนอกของ ร้านค้าชุมชนมีความเป็นระเบียบและสะอาดต่อผู้ พบเห็น					
17. การจัดตกแต่งภายในของร้านค้าชุมชนมีความ ทันสมัย					
18. ความสะอาดของร้านค้าชุมชน					
19. ความสวยงามของร้านค้าชุมชน					
20. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่มีความเป็นระเบียบ และหาสินค้าได้ง่าย					
การส่งเสริมทางการตลาด (X₄)					
21. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ แผ่น พับ ใบปลิว ร้านค้าหรือบอร์ดิทเทศต่าง ๆ ภายใน ร้านค้าชุมชน					
22. การให้ส่วนลด ของแถม ของแถมแก่สมาชิกใน โอกาส พิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์					

ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
23. การแจกคู่มือเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่า สินค้าและบริการครั้งต่อไป					
24. การสะสมยอดซื้อสินค้าเพื่อแลกของรางวัล					
25. การประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมอยู่เสมอ					
26. การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดี เพื่อแจกรางวัลในโอกาสต่าง ๆ					
27. การสมนาคุณแก่สมาชิกโดยการแจกแถมให้ลูกค้า เกิดความพอใจ					
28. การส่งเสริมการขายของพนักงานขาย โดยแนะนำ ให้ซื้อสินค้าเพิ่มหรือสินค้านำใหม่					
บุคลลากร (X₃)					
29. ความรวดเร็วถูกต้องหรือมีประสิทธิภาพใน การให้บริการของพนักงานขาย					
30. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ					
31. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำของ พนักงานขาย					
32. พนักงานได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าให้อย่าง ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
33. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิยาศัยดี/มี มารยาท					
34. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค					
35. จำนวนพนักงานขายมีความเหมาะสม					
กระบวนการ (X₄)					
36. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					

ส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
37. มีระบบบัญชีที่น่าเชื่อถือ					
38. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน ทองเงิน					
39. ความเหมาะสมเวลาเปิดให้บริการของร้านค้า ชุมชน (05.00-20.00 น.)					
40. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน					
ลักษณะทางกายภาพ (X ₇)					
41. พนักงานยิ้มแย้มในการให้บริการแก่สมาชิกของ ร้านค้าชุมชน					
42. มีการจัดและตกแต่งสถานที่บริเวณร้านค้าชุมชน ให้สวยงาม เป็นระเบียบ					
43. การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การ ให้เงินสนับสนุน กิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อ ส่งเสริมการศึกษา การให้ทุนการศึกษา ฯลฯ					
44. ร้านค้าชุมชนมีภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ					
45. ห้องน้ำมีความสะอาด					


ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชนอำเภอบริบูรณ์

จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย/ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ามีความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าของท่าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และกิริยามารยาทของพนักงานเป็นกันเองกับสมาชิกทุกคน					
2. การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา					
3. คิดราคาค่าสินค้าและบริการเท่าเทียมกันทุกคน					
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อเสนอแนะ					
5. การให้บริการลูกค้า ลำดับ ก่อน - หลังตามคิว					
การให้บริการที่ตรงเวลา					
6. พนักงานมีการบริหารจัดการสินค้าที่ลูกค้าตรงตามความต้องการ					
7. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน เช่น การตรงต่อเวลา					
8. สามารถติดต่อและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
9. ความถูกต้อง ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการการสินค้า					
10. การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูกต้อง และมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการชำระค่าสินค้า					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
11. มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็วโดยท่านไม่ต้องรอนาน					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
12. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหากสมาชิกไม่ซื้อสินค้า					
13. สินค้าอุปโภค บริโภค เพียงพอครอบคลุมตรงตามความต้องการของลูกค้า					
14. แจ้งให้สมาชิกทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาทุกครั้ง					
15. พนักงานดูแลร้านค้าชุมชนมีจำนวนพอเพียงเหมาะสม					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
16. มีบริการหลังการขายที่น่าประทับใจ					
17. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า					
18. รับเปลี่ยนสินค้าให้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข					
19. พนักงานขายปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความจริงใจ					
20. พนักงานขายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
21. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าภายในร้านค้าชุมชนทุกชนิด					
22. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีการใช้สินค้าต่าง ๆ ได้					
23. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมร้านค้าชุมชนให้สมาชิกทราบ อย่างสม่ำเสมอ					
24. ลูกค้าสามารถโทรศัพท์สั่งของได้ตลอดเวลาทำการ					
25. มีการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าบริการ					

The logo of Rajabhat Mahasarakham University is a circular emblem. It features a central golden stupa (a traditional Thai Buddhist monument) with a flame-like sunburst radiating from its top. Below the stupa is a white lotus flower. The entire emblem is set against a blue background with a subtle pattern, and is enclosed within a green circular border.

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อ แบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ข้อมูลทั่วไป						
เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ประสบการณ์ทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
สถานภาพสมรส	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
รายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ปัจจัยทางด้านส่วนประสมตลาดบริการ (7P's)						
ด้านผลิตภัณฑ์ (ลำดับหัวข้อ)						
1.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
4.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
7.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านราคา (ลำดับหัวข้อ)						
8.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
9.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10.	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
11.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
13.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
14.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อ แบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านการจัดจำหน่าย (ลำดับหัวข้อ)						
16.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
15.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
17.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
18.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
19.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
20.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ลำดับหัวข้อ)						
21.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
22.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
23.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
24.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
25.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
26.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
27.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
28.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
ด้านบุคลากร (ลำดับหัวข้อ)						
29.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
30.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
31.	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
32.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
33.	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
34.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
35.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อ แบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านกระบวนการ (ลำดับหัวข้อ)						
36.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
37.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
38.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
39.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
40.	+1	+0	+1	+3	0.67	สอดคล้อง
ด้านลักษณะทางกายภาพ (ลำดับหัวข้อ)						
41.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
42.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
43.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
44.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
45.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
การให้บริการอย่างเสมอภาค (ลำดับหัวข้อ)						
1.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
2.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการที่ตรงเวลา (ลำดับหัวข้อ)						
6.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
9.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อ แบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
10.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างพอเพียง (ลำดับหัวข้อ)						
11.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
13.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
14.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
15.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ลำดับหัวข้อ)						
16.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
17.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
18.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
19.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
20.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (ลำดับหัวข้อ)						
21.	+1	+1	+0	+2	0.67	สอดคล้อง
22.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
23.	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
24.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
25.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 คำอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและระดับคะแนนค่าความเชื่อมั่น

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	คำอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
ผลิตภัณฑ์	0.51-0.80	0.83-0.84
1. ประเภทของสินค้ามีทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคให้เลือก	0.54	0.84
2. คุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมาตรฐาน	0.69	0.83
3. ความใหม่สดของสินค้ามีเข้าร้านอย่างต่อเนื่อง	0.51	0.84
4. ความทันสมัยของสินค้ามีให้เลือกสรรอยู่เสมอ	0.72	0.83
5. ขนาดบรรจุภัณฑ์ของสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด	0.65	0.84
6. สินค้าถูกจัดวางอย่างมีระบบ ครบถ้วน สะดวกต่อการหยิบจับ	0.80	0.83
7. การเก็บรักษาสินค้ามีความปลอดภัยจากสิ่งสกปรกภายนอก เช่น หนู แมลงสาบ เชื้อรา เป็นต้น	0.56	0.84
ราคา	0.53-0.69	0.83-0.84
8. สินค้ามีป้ายราคาเปิดแสดงที่ชัดเจน	0.53	0.84
9. ระดับความเป็นมาตรฐานของราคา ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค	0.56	0.84
10. ความยืดหยุ่นของการต่อรองราคา สามารถต่อรองได้ในราคาที่ เหมาะสม	0.69	0.83
11. ราคาสินค้าชนิดเดียวกัน ใกล้เคียงกับราคาสินค้าในท้องตลาด	0.68	0.83
12. ราคาของสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ้าอนามัย ขนมน มีความเหมาะสม	0.65	0.84
13. ราคาของสินค้าเบ็ดเตล็ด เช่น กิ๊ฟช้อปปิ้ง อุปกรณ์เสริมสวย ถูก กว่าร้านค้าเอกชน	0.69	0.83
14. มีการให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง	0.61	0.83

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
การจัดจำหน่าย	0.51-0.80	0.83-0.84
15. ทำเลที่ตั้งของร้านค้าชุมชน มีความเหมาะสมและใกล้แหล่งชุมชน	0.76	0.83
16. การจัดตกแต่งบริเวณ โดยรอบหรือภายนอกของร้านค้าชุมชนมีความเป็นระเบียบและสะอาดตาต่อผู้พบเห็น	0.80	0.83
17. การจัดตกแต่งภายในของร้านค้าชุมชนมีความทันสมัย	0.30	0.84
18. ความสะอาดของร้านค้าชุมชน	0.72	0.83
19. ความสวยงามของร้านค้าชุมชน	0.69	0.83
20. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่มีความเป็นระเบียบและหาสินค้าได้ง่าย	0.51	0.84
การส่งเสริมการตลาด	0.57-0.80	0.83-0.85
21. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ แผ่นพับ ใบปลิว ร้านค้าหรือบอร์ดนิเทศต่าง ๆ ภายในร้านค้าชุมชน	0.72	0.83
22. การให้ส่วนลด ของแถม ของแถมแก่สมาชิกในโอกาส พิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์	0.65	0.84
23. การแจกคู่มือเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าสินค้าและบริการครั้งต่อไป	0.80	0.83
24. การสะสมยอดซื้อสินค้าเพื่อแลกของรางวัล	0.59	0.84
25. การประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมอยู่เสมอ	0.43	0.85
26. การส่งเสริมการขายโดยการจับฉลากหาผู้โชคดีเพื่อแจกรางวัลในโอกาสต่าง ๆ	0.57	0.85
27. การสมนาคุณแก่สมาชิกโดยการแจกแถมให้ลูกค้าเกิดความพอใจ	0.46	0.84
28. การส่งเสริมการขายของพนักงานขาย โดยแนะนำให้ผู้ซื้อสินค้าเพิ่มหรือสินค้ามาใหม่	0.37	0.84

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
บุคลากร	0.35-0.68	0.84-0.86
29. ความรวดเร็วถูกต้องหรือมีประสิทธิภาพใน การให้บริการของ พนักงานขาย	0.55	0.84
30. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ	0.45	0.84
31. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำของพนักงานขาย	0.35	0.84
32. พนักงานได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าให้ถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	0.53	0.85
33. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิยาศยดี/มีมารยาท	0.61	0.86
34. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค	0.57	0.85
35. จำนวนพนักงานขายมีความเหมาะสม	0.68	0.85
กระบวนการ	0.43-0.55	
36. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	0.53	0.85
37. มีระบบบัญชีที่น่าเชื่อถือ	0.55	0.84
38. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน ทอนเงิน	0.35	0.84
39. ความเหมาะสมเวลาเปิดให้บริการของร้านค้าชุมชน (07.00- 18.00 น.)	0.45	0.84
40. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน	0.43	0.85
ลักษณะทางกายภาพ	0.41-0.67	0.84-0.86
41. พนักงานยิ้มแย้มในการให้บริการแก่สมาชิกของร้านค้าชุมชน	0.41	0.86
42. มีการจัดและตกแต่งสถานที่บริเวณร้านค้าชุมชนให้สวยงาม เป็น ระเบียบ	0.67	0.85
43. การคืนประ โยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงิน สนับสนุน กิจกรรม วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการศึกษา การ ให้ทุนการศึกษา ฯลฯ	0.58	0.85
44. ร้านค้าชุมชนมีภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือ	0.63	0.85

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
45. ห้องน้ำมีความสะอาด	0.55	0.84
การให้บริการอย่างเสมอภาค	0.34-0.61	0.84-0.89
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และกิริยามารยาท ของพนักงาน เป็นกันเองกับสมาชิกทุกคน	0.34	0.84
2. การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นธรรมชาติไม่เลื้อกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	0.61	0.84
3. คิดราคาค่าสินค้า และบริการเท่าเทียมกันทุกคน	0.37	0.84
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อสงสัย	0.59	0.84
5. การให้บริการลูกค้า ลำดับ ก่อน - หลังตามคิว การให้บริการที่ตรงเวลา	0.48	0.85
6. พนักงานมีการบริการจัดหาสินค้าที่ลูกค้าตรงตามความต้องการ	0.25-0.61	0.84-0.85
7. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน เช่น การตรงต่อเวลา	0.51	0.85
8. สามารถติดต่อและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	0.61	0.85
9. สามารถติดต่อและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	0.33	0.84
10. ความถูกต้อง ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการสินค้า	0.25	0.84
10. การคิดค่าสินค้า และบริการ มีความถูกต้อง และมี ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการชำระค่าสินค้า	0.39	0.84
การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.42-0.69	0.84-0.85
11. มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างรวดเร็วโดยท่านไม่ต้องรอนาน	0.45	0.84
12. ขี้มั่วแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหากสมาชิกไม่ซื้อสินค้า	0.42	0.84
13. สินค้าอุปโภค บริโภค เพียงพอครอบคลุมตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	0.56	0.85
14. แจ้งให้สมาชิกทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาทุกครั้ง	0.50	0.85
15. พนักงานดูแลร้านค้าชุมชนมีจำนวนพอเพียง เหมาะสม	0.69	0.85

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.42-0.64	0.84-0.85
16. มีบริการหลังการขายที่น่าประทับใจ	0.54	0.85
17. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า	0.42	0.84
18. รับเปลี่ยนสินค้าให้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข	0.51	0.85
19. พนักงานขายปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความจริงใจ	0.64	0.85
20. พนักงานขายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ เป็นอย่างดี	0.43	0.85
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.40-0.54	0.84-0.85
21. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าภายในร้านค้าชุมชนทุกชนิด	0.54	0.85
22. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและวิธีการใช้สินค้าต่าง ๆ ได้	0.40	0.84
23. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมร้านค้าชุมชนให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ	0.44	0.84
24. ลูกค้าสามารถโทรศัพท์สั่งของได้ตลอดเวลาทำการ	0.42	0.84
25. มีการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าบริการ	0.44	0.85

หมายเหตุ. งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย
เรียน

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความ
สัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและ
เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

๑๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ดร.ชัชชัย สุจริต

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความ
สัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ดร.ชมิน วัฒนินท์

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชนอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๐๒๐๒/๒๕๕๔

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ปิยะธิดา ปัญญา

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๑๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชนอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย
เรียน

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความ
สัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกที่เป็นลูกค้าร้านค้าชุมชนอำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย
เรียน

ด้วยนางสมหมาย ช่างทำ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๓๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความ
สัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชนอำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ภาคผนวก จ
ภาพประกอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพประกอบธุรกิจร้านค้าชุมชน



คณะกรรมการดำเนินงาน



สมาชิกธุรกิจร้านค้ามารับบริการ



เก็บข้อมูลแบบสอบถาม



เก็บข้อมูลแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ได้รับรางวัลร้านค้าของชาคุณภาพระดับจังหวัด