

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 395 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา มีสัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 395 คน
X	แทน	ภาพรวมปัจจัยทาง ด้านส่วนประสมตลาดบริการ
$X_1$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์
$X_2$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา
$X_3$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย
$X_4$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด
$X_5$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร
$X_6$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ
$X_7$	แทน	ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ
Y	แทน	ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
$Y_1$	แทน	การให้บริการอย่างเสมอภาค
$Y_2$	แทน	การให้บริการที่ตรงเวลา

$Y_3$	แทน	การให้บริการอย่างพอเพียง
$Y_4$	แทน	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
$Y_5$	แทน	การให้บริการอย่างก้าวหน้า
$r_{xy}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)
p - value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
t	แทน	สถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งรายละเอียดข้อมูลที่ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	40.51
หญิง	235	59.49
รวม	395	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.04
21 - 30 ปี	58	14.68
31 - 40 ปี	196	49.62
สูงกว่า 41 ปี	129	32.66
รวม	395	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	6.33

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา	162	41.01
อนุปริญญา/เทียบเท่า	134	33.92
ปริญญาตรี	24	6.08
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.39
อื่น ๆ ระบุ.....	5	1.27
รวม	395	100.0
4. อาชีพ		
เกษตรกร	175	44.30
ค้าขาย	85	21.52
ข้าราชการ	37	9.37
นักเรียน / นักศึกษา	40	10.13
รัฐวิสาหกิจ	31	7.85
ลูกจ้าง	9	2.28
ธุรกิจส่วนตัว	17	4.30
อื่น ๆ ระบุ.....	1	0.25
รวม	395	100.0
5. สถานภาพสมรส		
โสด	123	31.14
สมรส	220	55.70
หม้าย/หย่าร้าง	45	11.39
อื่นๆ	7	1.77
รวม	395	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	46	11.65
5,000 - 10,000 บาท	91	23.04
10,001 - 15,000 บาท	153	38.73

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
15,001 - 20,000 บาท	48	12.15
20,001- 25,000 บาท	42	10.63
สูงกว่า 25,000 บาท	15	3.80
รวม	395	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน (ร้อยละ 59.49) และเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.51) ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เป็นส่วนมาก จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.62) สูงกว่า 41 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.66) 21-30 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.68) และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.04) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 162 คน (ร้อยละ 41.01) อนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.92) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.39) ประถมศึกษา จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.33) ปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.08) และอื่น ๆ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.27) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 175 คน (ร้อยละ 44.30) ค้าขาย จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.52) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.13) ข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.37) รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.85) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.3) ลูกจ้าง จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.28) และอื่น ๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.25) มีสถานภาพสมรส จำนวน 220 คน (ร้อยละ 55.70) โสด จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.14) หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.39) และอื่นๆ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.77) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.73) 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 91 คน (ร้อยละ 23.04) 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.15) ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.65) 20,001- 25,000 บาท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.63) และสูงกว่า 25,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.80)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของสมาชิกที่เป็น  
ลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้า  
ธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา  
การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ  
โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )  
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวมและจำแนกราย ด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิก  
ที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและ  
จำแนกเป็นรายด้าน

ส่วนประสมตลาดบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.03	0.91	ปานกลาง	7
ด้านราคา	3.25	0.90	ปานกลาง	3
ด้านการจัดจำหน่าย	3.47	0.90	ปานกลาง	1
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.20	0.87	ปานกลาง	5
ด้านบุคลากร	3.20	0.91	ปานกลาง	5
ด้านกระบวนการ	3.22	0.98	ปานกลาง	4
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.26	0.95	ปานกลาง	2
รวม	3.23	0.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$  ; S.D. = 0.92) และเมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง  
ทุก ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการจัดจำหน่าย  
( $\bar{X} = 3.47$  ; S.D. = 0.90) ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X} = 3.26$  ; S.D. = 0.95) ด้านราคา  
( $\bar{X} = 3.25$  ; S.D. = 0.90) ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.22$  ; S.D. = 0.98) ด้านการส่งเสริม  
ทางการตลาด ( $\bar{X} = 3.20$  ; S.D. = 0.87) ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.20$  ; S.D. = 0.91) และ  
ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 3.03$  ; S.D. = 0.91) ตามลำดับ



เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้า  
ธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละ ด้าน ได้ ดังตารางที่ 5 – 11

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิก  
ที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ประเภทของสินค้ามีทั้งสินค้าอุปโภค บริโภคให้เลือก	3.61	0.93	มาก	2
2. คุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมาตรฐาน	2.82	0.78	ปานกลาง	4
3. ความใหม่สดของสินค้ามีเข้าร้านอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.93	ปานกลาง	3
4. ความทันสมัยของสินค้ามีให้เลือกสรรอยู่เสมอ	2.62	0.96	ปานกลาง	5
5. ขนาดบรรจุภัณฑ์ของสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด	2.48	0.94	น้อย	7
6. สินค้าถูกจัดวางอย่างมีระบบ ครบถ้วน สะดวกต่อ การหยิบจับ	2.61	0.93	ปานกลาง	6
7. การเก็บรักษาสินค้ามีความปลอดภัยจากสิ่งสกปรก ภายนอก เช่น หนู แมลงสาบ เชื้อรา เป็นต้น	3.64	0.91	มาก	1
รวม	3.03	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$  ; S.D. = 0.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน  
2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อยจำนวน 1 ข้อ โดยสามารถ  
เรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ การเก็บรักษาสินค้ามี  
ความปลอดภัยจากสิ่งสกปรกภายนอก เช่น หนู แมลงสาบ เชื้อรา เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.64$  ; S.D. =  
0.91) ประเภทของสินค้ามีทั้งสินค้าอุปโภค บริโภคให้เลือก ( $\bar{X} = 3.61$  ; S.D. = 0.93) และ  
ความใหม่สดของสินค้ามีเข้าร้านอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.43$  ; S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
8. สินค้ามีป้ายราคาปิดแสดงที่ชัดเจน	3.36	0.83	ปานกลาง	2
9. ระดับความเป็นมาตรฐานของราคาไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค	4.23	0.79	มาก	1
10. ความยืดหยุ่นของการต่อรองราคาสามารถต่อรองได้ในราคาที่เหมาะสม	3.10	0.95	ปานกลาง	4
11. ราคาสินค้าชนิดเดียวกันใกล้เคียงกับราคาสินค้าในท้องตลาด	2.95	0.95	ปานกลาง	6
12. ราคาของสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ่าอนามัย ขนมน มีความเหมาะสม	3.34	0.99	ปานกลาง	3
13. ราคาของสินค้าเบ็ดเตล็ด เช่น กี่ฟชอบ อุปกรณ์เสริมสวย ถูกกว่าร้านค้าเอกชน	2.68	0.87	ปานกลาง	7
14. มีการให้เครดิต เช่น นำสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจ่ายเงินทีหลัง	3.06	0.95	ปานกลาง	5
รวม	3.25	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ; S.D. = 0.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 6 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ ระดับความเป็นมาตรฐานของราคา ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค ( $\bar{x} = 4.23$ ; S.D. = 0.79) สินค้ามีป้ายราคาปิดแสดงที่ชัดเจน ( $\bar{x} = 3.36$ ; S.D. = 0.83) และราคาของสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ผ่าอนามัย ขนมน มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.34$ ; S.D. = 0.99) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิก  
ที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัด  
จำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
15. ทำเลที่ตั้งของร้านค้าชุมชน มีความเหมาะสมและใกล้แหล่งชุมชน	3.92	0.86	มาก	1
16. การจัดตกแต่งบริเวณ โดยรอบหรือภายนอกของร้านค้าชุมชนมีความเป็นระเบียบและสะอาดตาต่อผู้พบเห็น	3.15	0.94	ปานกลาง	5
17. การจัดตกแต่งภายในของร้านค้าชุมชนมีความทันสมัย	2.89	0.86	ปานกลาง	6
18. ความสะอาดของร้านค้าชุมชน	3.72	0.84	มาก	3
19. ความสวยงามของร้านค้าชุมชน	3.26	0.97	ปานกลาง	4
20. การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่มีความเป็นระเบียบและหาสินค้าได้ง่าย	3.85	0.92	มาก	2
รวม	3.47	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$ ; S.D. = 0.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ ทำเลที่ตั้งของร้านค้าชุมชน มีความเหมาะสมและใกล้แหล่งชุมชน ( $\bar{x} = 3.92$ ; S.D. = 0.86) การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่มีความเป็นระเบียบและหาสินค้าได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.85$ ; S.D. = 0.92) และความสะอาดของร้านค้าชุมชน ( $\bar{x} = 3.72$ ; S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
21. มีการโฆษณาสินค้าตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ แผ่นพับ ใบปลิว ณ ร้านค้าหรือบอร์ดนิเทศต่างๆ ภายในร้านค้าชุมชน	3.23	0.76	ปานกลาง	4
22. การให้ส่วนลด ของแถม ของแถมแก่สมาชิก ในโอกาส พิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์	3.50	0.91	ปานกลาง	3
23. การแจกคู่มือเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าสินค้าและบริการครั้งต่อไป	3.03	0.97	ปานกลาง	5
24. การสะสมยอดซื้อสินค้าเพื่อแลกของรางวัล	3.67	0.70	มาก	2
25. การประชาสัมพันธ์ใน โอกาสหรือพิธีการต่างๆ เพื่อให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมอยู่เสมอ	2.94	0.97		6
26. การส่งเสริมการขาย โดยการจับฉลากหาผู้โชคดีเพื่อแจกรางวัลในโอกาสต่างๆ	3.75	0.80	มาก	1
27. การสมนาคุณแก่สมาชิก โดยการแจกแถมให้ลูกค้าเกิดความพอใจ	2.79	0.85	ปานกลาง	7
28. การส่งเสริมการขายของพนักงานขาย โดยแนะนำให้ผู้ซื้อสินค้าเพิ่มหรือสินค้ามาใหม่	2.71	0.96	ปานกลาง	8
รวม	3.20	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ; S.D. = 0.87) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ การส่งเสริมการขาย โดยการจับฉลากหาผู้โชคดีเพื่อแจกรางวัลใน โอกาสต่างๆ ( $\bar{X} = 3.75$ ; S.D. = 0.80) การสะสมยอดซื้อสินค้าเพื่อ

ผลของรางวัล ( $\bar{x} = 3.67$ ; S.D. = 0.70) และการให้ส่วนลด ของแจก ของแถมแก่สมาชิกในโอกาส พิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ( $\bar{x} = 3.50$ ; S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
29. ความรวดเร็วถูกต้องหรือมีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขาย	2.74	0.99	ปานกลาง	7
30. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ	3.84	0.81	มาก	1
31. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำของพนักงานขาย	2.77	0.90	ปานกลาง	6
32. พนักงานได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าให้ อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.07	0.92	ปานกลาง	5
33. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิยาศัยดี/มีมารยาท	3.34	0.98	ปานกลาง	3
34. พนักงานให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค	3.53	0.81	มาก	2
35. จำนวนพนักงานขายมีความเหมาะสม	3.13	0.96	ปานกลาง	4
รวม	3.20	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$ ; S.D. = 0.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ ( $\bar{x} = 3.84$ ; S.D. = 0.81) พนักงานให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค ( $\bar{x} = 3.53$ ; S.D. = 0.81) และพนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิยาศัยดี/มีมารยาท ( $\bar{x} = 3.34$ ; S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิก  
ที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
36. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้	2.99	1.00	ปานกลาง	5
37. มีระบบบัญชีที่น่าเชื่อถือ	3.18	0.97	ปานกลาง	3
38. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน ทอนเงิน	3.07	0.96	ปานกลาง	4
39. ความเหมาะสมเวลาเปิดให้บริการของ ร้านค้าชุมชน (05.00-20.00 น.)	3.46	0.99	ปานกลาง	1
40. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน คิดเงิน	3.41	0.98	ปานกลาง	2
รวม	3.22	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ; S.D. = 0.98) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ ความเหมาะสมเวลาเปิดให้บริการของร้านค้าชุมชน (05.00-20.00 น.) ( $\bar{x} = 3.46$ ; S.D. = 0.99) ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานคิดเงิน ( $\bar{x} = 3.41$ ; S.D. = 0.98) และมีระบบบัญชีที่น่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 3.18$ ; S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิก  
ที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทาง  
กายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
41. พนักงานยิ้มแย้มในการให้บริการแก่สมาชิก ของร้านค้าชุมชน	3.87	0.90	มาก	1
42. มีการจัดและตกแต่งสถานที่บริเวณร้านค้า ชุมชนให้สวยงาม เป็นระเบียบ	2.98	0.94	ปานกลาง	4
43. การคืนประโยชน์ให้แก่สังคมหรือสมาชิก เช่น การให้เงินสนับสนุน กิจกรรม วัสดุและ ครุภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการศึกษา การให้ ทุนการศึกษา ฯลฯ	2.83	0.97	ปานกลาง	5
44. ร้านค้าชุมชนมีภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ	3.58	0.96	มาก	2
45. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.05	0.98	ปานกลาง	3
รวม	3.26	0.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม  
อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ ; S.D. = 0.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ  
มากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญ  
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ พนักงานยิ้มแย้มในการให้บริการแก่สมาชิกของ  
ร้านค้าชุมชน ( $\bar{x} = 3.87$ ; S.D. = 0.90) ร้านค้าชุมชนมีภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือ  
( $\bar{x} = 3.58$ ; S.D. = 0.96) และห้องน้ำมีความสะอาด ( $\bar{x} = 3.05$ ; S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้า  
ธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยครอบคลุมถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวมและจำแนกราย ด้านดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นราย ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.32	0.91	ปานกลาง	4
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.20	0.91	ปานกลาง	5
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.38	0.86	ปานกลาง	3
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.77	ปานกลาง	1
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.50	0.79	ปานกลาง	1
รวม	3.38	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ; S.D. = 0.85) และเมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุก ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.77) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.79) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 3.38$ ; S.D. = 0.86) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.32$ ; S.D. = 0.91) และ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.20$ ; S.D. = 0.91) ตามลำดับ



เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจ  
ร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละ ด้าน ดังตารางที่ 12 – 16

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพ  
การให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยและกิริยามารยาท ของพนักงานเป็นกันเองกับสมาชิกทุกคน	3.49	0.90	ปานกลาง	2
2. การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	3.06	0.94	ปานกลาง	5
3. คิคราคาค่าสินค้า และบริการเท่าเทียมกันทุกคน	3.59	0.91	มาก	1
4. ให้บริการตอบคำถาม ปัญหา ข้อเสนอ	3.11	0.92	ปานกลาง	4
5. การให้บริการลูกค้า ลำดับ ก่อน – หลังตามคิว	3.32	0.87	ปานกลาง	3
รวม	3.32	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ; S.D. = 0.91) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับ  
ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ คิคราคาค่าสินค้า และบริการเท่าเทียม  
กันทุกคน ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. = 0.91) ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยและกิริยามารยาทของ  
พนักงานเป็นกันเองกับสมาชิกทุกคน ( $\bar{X} = 3.49$ ; S.D. = 0.90) และการให้บริการลูกค้า  
ลำดับ ก่อน – หลังตามคิว ( $\bar{X} = 3.32$ ; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัด มหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
6. พนักงานมีการบริการจัดหาสินค้าที่ลูกค้า ตรงตามความต้องการ	2.97	0.89	ปานกลาง	5
7. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน เช่น การตรงต่อเวลา	3.29	0.92	ปานกลาง	2
8. สามารถติดต่อและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	3.16	0.89	ปานกลาง	3
9. ความถูกต้อง ความสะอาดและรวดเร็วของ การให้บริการสินค้า	3.08	0.90	ปานกลาง	4
10. การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูก ต้อง และมีความสะอาด รวดเร็วใน ขั้นตอนการชำระค่าสินค้า	3.50	0.97	ปานกลาง	1
รวม	3.20	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัด มหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ; S.D. = 0.91) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ได้ ดังนี้ การคิดค่าสินค้าและบริการ มีความถูกต้อง และมีความสะอาด รวดเร็วในขั้นตอนการ ชำระค่าสินค้า ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.97) ความน่าเชื่อถือของพนักงาน เช่น การตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.29$ ; S.D. = 0.92) และสามารถติดต่อและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.16$ ; S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
11. มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างรวดเร็ว โดยท่านไม่ต้องรอนาน	3.12	0.89	ปานกลาง	4
12. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการหงุดหงิดหาก สมาชิกไม่ซื้อสินค้า	3.76	0.78	มาก	1
13. สินค้าอุปโภค บริโภค เพียงพอครอบคลุมตรง ตามความต้องการของลูกค้า	3.12	0.94	ปานกลาง	4
14. แจ้งให้สมาชิกทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคา ทุกครั้ง	3.54	0.82	มาก	2
15. พนักงานดูแลร้านค้าชุมชนมีจำนวนพอเพียง เหมาะสม	3.34	0.87	ปานกลาง	3
รวม	3.38	0.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$  ; S.D. = 0.86) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับ ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่แสดงอาการ หงุดหงิดหากสมาชิกไม่ซื้อสินค้า ( $\bar{X} = 3.76$  ; S.D. = 0.78) แจ้งให้สมาชิกทราบเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงราคาทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.54$  ; S.D. = 0.82) และพนักงานดูแลร้านค้าชุมชนมีจำนวน พอเพียง เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.34$  ; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
16. มีบริการหลังการขายที่น่าประทับใจ	3.27	0.80	ปานกลาง	5
17. เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า	3.54	0.86	มาก	2
18. รับเปลี่ยนสินค้าให้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	3.47	0.73	ปานกลาง	3
19. พนักงานขายปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความจริงใจ	3.81	0.76	มาก	1
20. พนักงานขายมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ เป็นอย่างดี	3.39	0.73	ปานกลาง	4
รวม	3.50	0.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.77) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ พนักงานขายปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความจริงใจ ( $\bar{X} = 3.81$ ; S.D. = 0.76) เต็มใจมาตรวจสอบและแก้ไขหากมีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า ( $\bar{X} = 3.54$ ; S.D. = 0.86) และรับเปลี่ยนสินค้าให้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข ( $\bar{X} = 3.47$ ; S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
21. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าภายใน ร้านค้าชุมชนทุกชนิด	3.47	0.79	ปานกลาง	3
22. ความสามารถในการอธิบายคุณภาพและ วิธีการใช้สินค้าต่าง ๆ ได้	3.36	0.75	ปานกลาง	5
23. แจกข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมร้านค้า ชุมชนให้สมาชิกทราบ อย่างสม่ำเสมอ	3.71	0.76	มาก	1
24. ลูกค้าสามารถโทรศัพท์สั่งของได้ ตลอดเวลาทำการ	3.50	0.84	ปานกลาง	2
25. มีการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า โดยไม่คิดค่าบริการ	3.44	0.80	ปานกลาง	4
รวม	3.50	0.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับ ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ ดังนี้ แจกข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม ร้านค้าชุมชนให้สมาชิกทราบ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.71$ ; S.D. = 0.76) ลูกค้าสามารถ โทรศัพท์สั่งของได้ตลอดเวลาทำการ ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.84) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ สินค้าภายในร้านค้าชุมชนทุกชนิด ( $\bar{X} = 3.47$ ; S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ  
กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัด  
มหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ด้าน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบค่าความสัมพันธ์ โดยสถิติทดสอบค่าที (t-test) ดังนี้

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ด้าน แสดงได้ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

	ส่วนประสม ตลาดบริการ (X)	ความพึงพอใจ ของคุณภาพ การให้บริการ (Y)	ระดับความสัมพันธ์
ส่วนประสมตลาดบริการ (X)	1	0.451* (0.000)	มีความสัมพันธ์ ทางบวกปานกลาง
ความพึงพอใจของคุณภาพ การให้บริการ (Y)	0.451* (0.000)	1	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลาง ( $r_{xy} = .451$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ส่วนประสมตลาดบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลางกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



## 2. ผลการทดสอบ โดยรวมและรายคู่

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาด บริการ	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				
	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>
X <sub>1</sub>	0.143** (0.004)	0.013 (0.793)	0.041 (0.416)	0.118* (0.019)	0.053 (0.295)
X <sub>2</sub>	0.131** (0.009)	0.063 (0.214)	0.083 (0.099)	0.030 (0.549)	0.112* (0.027)
X <sub>3</sub>	0.100 * (0.048)	0.078 (0.121)	0.032 (0.528)	0.050 (0.324)	0.085 (0.092)
X <sub>4</sub>	0.165* (0.001)	0.110* (0.029)	0.162** (0.001)	0.162** (0.001)	0.117* (0.02)
X <sub>5</sub>	0.186** (0.000)	0.296** (0.000)	0.162** (0.001)	0.258** (0.000)	0.206** (0.000)
X <sub>6</sub>	0.110* (0.028)	0.108* (0.031)	0.150** (0.003)	0.105* (0.037)	0.021 (0.673)
X <sub>7</sub>	0.154** (0.002)	0.174** (0.001)	0.159** (0.002)	0.178** (0.000)	0.146** (0.004)

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.013. ถึง 0.296 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำและมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร (X<sub>5</sub>) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการ

ให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ( $r_{x_5y_2} = 0.296$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ( $X_5$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ( $r_{x_5y_4} = 0.258$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ( $X_5$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ( $r_{x_5y_5} = 0.206$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ สำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_2} = 0.013$ ) ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_5} = 0.021$ ) และส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_4} = 0.030$ ) ตามลำดับ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายคู่

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 19-25 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

กำหนดให้ 1) ตัวเลขในวงเล็บ [ ] หมายถึง ลำดับที่

2) เครื่องหมาย \* หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p - value \leq .05$ )

3) เครื่องหมาย \*\* หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p - value \leq .01$ )

4) ผลการทดสอบค่า  $t$ -test มีค่าสูง แสดงค่า  $r_{xy}$  จะมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงว่า ผลการทดสอบตัวแปรทั้ง 2 ชุดนั้นมีความสัมพันธ์กันสูง

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ( $Y$ )	$r_{xy}$	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ ( $t$ -test)	p-value
1. $Y_1$	0.143** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.03	0.004
2. $Y_2$	0.013 [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.83	0.793
3. $Y_3$	0.041 [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.84	0.416
4. $Y_4$	0.118* [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.96	0.019
5. $Y_5$	0.053 [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.85	0.295

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.013 ถึง 0.143 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมาก ไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_1} = 0.143$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ

( $r_{x_1y_4} = 0.118$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_5} = 0.053$ )

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_3} = 0.041$ )

และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_2} = 0.013$ )

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ ( $Y$ )	$r_{xy}$	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ ( $t$ -test)	p-value
1. $Y_1$	0.131** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.00	0.009
2. $Y_2$	0.063 [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.86	0.214
3. $Y_3$	0.083 [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.89	0.099
4. $Y_4$	0.030 [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.83	0.549
5. $Y_5$	0.112** [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.95	0.007

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตารางที่ 20 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.030 ถึง 0.131 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_1} = 0.131$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_2} = 0.112$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_3} = 0.083$ )

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_4} = 0.063$ )

และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ( $X_2$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_5} = 0.030$ )

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัด  
 จำหน่ายกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน  
 อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ (Y)	$r_{xy}$	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ (t-test)	p-value
1. $Y_1$	0.100** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.92	0.008
2. $Y_2$	0.078 [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.88	0.121
3. $Y_3$	0.032 [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.83	0.528
4. $Y_4$	0.050 [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.85	0.324
5. $Y_5$	0.085 [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.90	0.092

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์  
 กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัด  
 มหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.032 ถึง 0.100 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ  
 ทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความ  
 ความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ( $X_1$ ) กับ  
 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์  
 ทางบวกต่ำ ( $r_{x_1y_1} = 0.100$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ( $X_5$ ) กับ  
 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์  
 ทางบวกต่ำ ( $r_{x_5y_5} = 0.085$ )



ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ( $X_2$ ) กับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_2} = 0.078$ )

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ( $X_2$ ) กับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_4} = 0.050$ )

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ( $X_2$ ) และกับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_2y_3} = 0.032$ )

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทาง การตลาด( $X_4$ ) ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ( $Y$ )	$r_{xy}$	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ (t-test)	p-value
1. $Y_1$	0.165** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.10	0.001
2. $Y_2$	0.110* [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.95	0.029
3. $Y_3$	0.162** [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.09	0.001
4. $Y_4$	0.162** [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.09	0.001
5. $Y_5$	0.117* [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.96	0.020

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.110 ถึง 0.165 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ( $X_4$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_4y_1} = 0.165$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ( $X_4$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_4y_3} = 0.162$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ( $X_4$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_4y_4} = 0.162$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ( $X_4$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_4y_5} = 0.117$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ( $X_4$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_4y_2} = 0.110$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากรกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ (Y) (X <sub>2</sub> )	r <sub>xy</sub>	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ (t-test)	p-value
1. Y <sub>1</sub>	0.186** [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.18	0.000
2. Y <sub>2</sub>	0.296** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกค่อนข้างต่ำ	22.75	0.000
3. Y <sub>3</sub>	0.162** [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.09	0.001
4. Y <sub>4</sub>	0.258** [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกค่อนข้างต่ำ	21.52	0.000
5. Y <sub>5</sub>	0.206** [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกค่อนข้างต่ำ	20.26	0.000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.162 ถึง 0.296 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร (X<sub>2</sub>) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Y<sub>2</sub>) มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ (r<sub>x<sub>2</sub>y<sub>2</sub></sub> = 0.296) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร (X<sub>2</sub>) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y<sub>4</sub>) มีความสัมพันธ์ทางบวก

ก่อนข้างต่ำ ( $r_{x_5y_4} = 0.258$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ( $X_5$ ) กับความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวก  
ก่อนข้างต่ำ ( $r_{x_5y_5} = 0.206$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ( $X_5$ ) กับความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ  
( $r_{x_5y_1} = 0.186$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากร ( $X_5$ ) กับความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ  
( $r_{x_5y_3} = 0.162$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ  
กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ  
จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ในคุณภาพการให้บริการ (Y)	ด้านกระบวนการ (X <sub>6</sub> )	r <sub>xy</sub>	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
				ค่าสถิติทดสอบ (t-test)	p-value
1. Y <sub>1</sub>		0.110* [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.95	0.028
2. Y <sub>2</sub>		0.108* [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.94	0.031
3. Y <sub>3</sub>		0.150** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.05	0.003
4. Y <sub>4</sub>		0.105* [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.93	0.037
5. Y <sub>5</sub>		0.021 [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	19.83	0.673

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอศรีบัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.021 ถึง 0.150 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_3} = 0.150$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_4} = 0.110$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_2} = 0.108$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_4} = 0.105$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ( $X_6$ ) กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_6y_5} = 0.021$ )

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ( $X_7$ )	$r_{xy}$	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			ค่าสถิติ ทดสอบ (t-test)	p-value
1. $Y_1$	0.154** [4]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.06	0.002
2. $Y_2$	0.174** [2]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.13	0.001
3. $Y_3$	0.159** [3]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.08	0.002
4. $Y_4$	0.178** [1]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.15	0.000
5. $Y_5$	0.146** [5]	มีความสัมพันธ์ ทางบวกต่ำ	20.04	0.004

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 25 พบว่า ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.146 ถึง 0.178 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $X_7$ ) กับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $Y_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_7y_4} = 0.178$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $X_7$ )



กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $Y_2$ )

มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_7y_2} = 0.174$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $X_7$ )

กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $Y_3$ )

มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_7y_3} = 0.159$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $X_7$ )

กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $Y_4$ )

มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_7y_4} = 0.154$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $X_7$ )

กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $Y_5$ )

มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำ ( $r_{x_7y_5} = 0.146$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY