

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมตลาดบริการ	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	24
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
กรอบแนวคิดในการวิจัย	64
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
วัตถุประสงค์การวิจัย	112
สมมติฐานการวิจัย	112
วิธีดำเนินการวิจัย	113
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผลการวิจัย	120
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	136
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	144
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	149
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	155
ภาคผนวก จ ภาพประกอบ.....	166
ประวัติผู้วิจัย	168

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
2	จำนวนและร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้า ชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม	81
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นราย ด้าน	84
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์	85
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็น ลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา	86
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดจำหน่าย	87
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	88
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้าน บุคลากร	89
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่ สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการ	90

10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลส่วนประสมตลาดบริการที่สมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทางกายภาพ	91
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นราย ด้าน	92
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	93
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	94
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	95
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	96
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสมาชิกที่เป็นลูกค้าธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	97
17	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม	98
18	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	99

19	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	101
20	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	102
21	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	104
22	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	105
23	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากรกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	107
24	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	108
25	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านค้าชุมชน อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	110

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	66
---	----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY