

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน
อินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
 - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
 - ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
5. ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

(นางสาวปัทมา ผ่อนผัน)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาบัณฑิตรัฐมหาสารคาม

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 15 ปี

() 15 – 20 ปี

() 21 – 25 ปี

() 26 – 30 ปี

() 31 – 35 ปี

() 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในตารางช่องคะแนนที่ตรงกับความพอใจของท่านมากที่สุด

	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค					
1.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
1.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานมีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง					
1.3	ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการ					
2.	ด้านการได้รับบริการอย่างทันเวลา					
2.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความตรงต่อเวลา					
2.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ					
3.	ด้านการได้รับบริการอย่างพอเพียง					
3.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
4.	ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
4.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการโดย ยึดประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก					

	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4.	ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
4.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ					
5	ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า					
5.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ					
5.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
5.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่น่าเชื่อถือและมีความสามารถในการบริการ สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับความพอใจของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดมาก
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด

	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์					
1.1	อุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ที่มีความพร้อมเพียงและทันสมัยพร้อมใช้งาน					
1.2	เครื่องคอมพิวเตอร์มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการ					
1.3	การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในร้านมีความเร็วสูง					
1.4	ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง					
1.5	อุปกรณ์ที่ใช้บริการโดยรวมได้มาตรฐานและครบถ้วน					
2.	ด้านราคาค่าบริการ					
2.1	คิดอัตราค่าบริการเหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ					
2.2	ราคาการใช้อินเทอร์เน็ตถูกกว่าร้านอื่น					
2.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการติดป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน					

	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.	ด้านราคาค่าใช้บริการ					
2.4	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ					
2.5	ราคาของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้านเหมาะสม					
3.	ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต					
3.1	ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.2	ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ที่พักอาศัย					
3.3	ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีความปลอดภัย					
3.4	ตั้งใกล้สถานศึกษาและที่ทำงาน					
3.5	ตั้งอยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็นประจำ					
3.6	ที่จอดรถ มองเห็น ได้ชัดเจน					
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1	มีการจัดประชาสัมพันธ์ และโฆษณาร้านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง					
4.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างในการบริการจากร้านอื่นๆ					
4.3	มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ					
4.4	มีการให้ส่วนลดพิเศษด้านเศษของนาฬิกา					
4.5	มีการสะสมชั่วโมงการใช้บริการเพื่อแลกชั่วโมงฟรี					
4.6	มีการสะสมคูปองเพื่อแลกสินค้าจากร้านอินเทอร์เน็ตที่ระลึก					
5.	ด้านรูปแบบการให้บริการ					
5.1	พนักงานของร้านให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คล่องแคล่วและครบวงจร					
5.2	พนักงานให้บริการด้วยสุภาพ อ่อนน้อม					
5.3	พนักงานให้บริการข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้อง					
5.4	มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					

	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
6.	ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต					
6.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
6.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอ					
6.3	ร้านอินเทอร์เน็ตมีขนาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
6.4	มีระยะเวลาเปิด-ปิด ของร้าน					
6.5	ร้านอินเทอร์เน็ตเย็นสบาย มีการติดเครื่องปรับอากาศหรือพัดลม มีการถ่ายเทของอากาศได้ดี					
7.	ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต					
7.1	ร้านอินเทอร์เน็ตมีการตกแต่งร้านสวยงาม ทันสมัย					
7.2	ร้านอินเทอร์เน็ตมีห้องน้ำที่สะอาดไว้ให้บริการลูกค้า					
7.3	ภายในร้านอินเทอร์เน็ตมีแสงสว่างที่เพียงพอ					
7.4	บริเวณภายนอกร้านอินเทอร์เน็ตมีพื้นที่บริเวณจอดรถสำหรับลูกค้า					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามการวิจัยครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับ
วัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยค่า IOC


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับคะแนนความเชื่อใจของ			รวม	IOC	ความหมาย
	แบบสอบถาม					
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
1.ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค						
1.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานมีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.ด้านการได้รับบริการอย่างทันเวลา						
2.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.ด้านการได้รับบริการอย่างพอเพียง						
3.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 ร้านอินเทอร์เน็ตมีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการเพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับคะแนนเฉลี่ยของ			รวม	IOC	ความหมาย
	แบบสอบถาม					
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
4. ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง						
4.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการโดย ยืดหยุ่นและ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4.3. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ด้านการได้รับบริการอย่างทันท่วงที						
5.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.3 ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่นำเชื่อถือและมีความสามารถในการบริการ สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับคะแนนความเชื่อถือของ			รวม	IOC	ความหมาย
	แบบสอบถาม					
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
1. ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์						
1.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่มีความพร้อมเพียงและทันสมัยพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในร้านมีความเร็วสูง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 อุปกรณ์ที่ใช้บริการโดยรวมได้มาตรฐานและครบถ้วน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านราคาค่าใช้บริการ						
2.1 คิดอัตราค่าบริการเหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ราคาค่าอินเทอร์เน็ตถูกกว่าร้านอื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการคิดป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ราคาของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้านเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับคะแนนความเชื่อใจของ			รวม	IOC	ความหมาย
	แบบสอบถาม					
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
3. ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต						
3.1 ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกต่อการ มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ที่พัก อาศัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีความ ปลอดภัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ตั้งใกล้สถานศึกษาและที่ทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 ตั้งอยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็น ประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.6 ที่ตั้งเด่น มองเห็นได้ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 มีการจัดประชาสัมพันธ์ และ โฆษณาร้านอินเทอร์เน็ตอย่าง ต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่าง ในการบริการจากร้านอื่นๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้า ประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 มีการให้ส่วนลดพิเศษด้านเศษ ของนาฬิกา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 มีการสะสมชั่วโมงการใช้บริการ เพื่อแลกชั่วโมงฟรี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.6 มีการสะสมคูปองเพื่อแลกสินค้า จากร้านอินเทอร์เน็ตที่ระลึก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับคะแนนความเชื่อถือของ			รวม	IOC	ความหมาย
	แบบสอบถาม					
	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3			
5. ด้านรูปแบบการให้บริการ						
5.1 พนักงานให้บริการด้วยสุภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.2 พนักงานให้บริการข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.3 มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต						
6.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.3 ร้านอินเทอร์เน็ตมีขนาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.4 มีระยะเวลาเปิด-ปิด ของร้าน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.5 ร้านอินเทอร์เน็ตเย็นสบาย มีการคิดแอร์หรือพัดลม มีการถ่ายเทของอากาศได้ดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต						
7.1 ร้านอินเทอร์เน็ตมีการตกแต่งร้านสวยงาม ทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7.2 ร้านอินเทอร์เน็ตมีห้องน้ำที่สะอาดไว้ให้บริการลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7.3 ภายในร้านมีแสงสว่างที่เพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7.4 บริเวณภายนอกร้านอินเทอร์เน็ต มีพื้นที่บริเวณจอดรถสำหรับลูกค้า						



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจการจำแนกของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item- total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
ผลิตภัณฑ์ที่1	193.9403	109.4808	.7858	.9041
ผลิตภัณฑ์ที่2	193.9318	109.5452	.7832	.9041
ผลิตภัณฑ์ที่3	193.9233	109.7861	.7728	.9043
ผลิตภัณฑ์ที่4	193.9176	110.0416	.7561	.9045
ผลิตภัณฑ์ที่5	193.9517	116.9350	.0462	.9119
ราคา1	193.9375	109.5687	.7815	.9042
ราคา2	193.9545	114.6361	.2494	.9097
ราคา3	193.9233	109.8089	.7604	.9044
ราคา4	193.9489	112.9432	.4159	.9079
ราคา5	193.9545	113.2230	.3766	.9083
ทำเล1	193.9347	109.6282	.7801	.9042
ทำเล2	193.9318	109.6478	.7828	.9042
ทำเล3	193.9460	112.8945	.4128	.9079
ทำเล4	193.9233	109.8716	.7640	.9044
ทำเล5	193.9233	109.9115	.7701	.9044
ทำเล6	193.9574	113.2375	.3734	.9084
ส่งเสริม1	193.9517	116.4564	.0870	.9115
ส่งเสริม2	193.9517	109.1629	.7634	.9041
ส่งเสริม3	193.9489	109.0971	.7650	.9040
ส่งเสริม4	193.9460	109.2478	.7631	.9041
ส่งเสริม5	193.9489	113.1655	.3814	.9083
ส่งเสริม6	193.9545	115.7187	.1509	.9108
รูปแบบ1	193.9659	114.9732	.2070	.9103
รูปแบบ2	193.9489	114.6071	.2613	.9095
รูปแบบ3	193.9489	109.2168	.7709	.9040
รูปแบบ4	193.9432	113.0167	.4188	.9079


RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**Item- total Statistics**

	Scale	Scale	Corrected	Alpha
	Mean	Variance	Item-	if Item
	if Item	if Item	Total	Deleted
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
ขนาด1	193.9460	113.2706	.3875	.9082
ขนาด2	193.9347	114.6367	.2595	.9095
ขนาด3	193.9489	116.3905	.0996	.9112
ขนาด4	193.9460	117.0769	.0362	.9119
ขนาด5	193.9375	116.2639	.1127	.9110
แวดล้อม1	193.9460	115.9543	.1386	.9108
แวดล้อม2	193.9432	116.6463	.0760	.9114
แวดล้อม3	193.9403	115.7802	.1708	.9104
แวดล้อม4	193.9432	118.5324	.0977	.9130
เสมอภาค1	193.9517	115.3851	.1966	.9102
เสมอภาค2	193.9432	117.0338	.0436	.9116
เสมอภาค3	193.9489	115.9518	.1359	.9109
ทันเวลา1	193.9403	116.2842	.1118	.9110
ทันเวลา2	193.9318	117.2033	.0275	.9118
ทันเวลา3	193.9318	116.5480	.0893	.9112
เพียงพอ1	193.9403	114.7115	.2532	.9095
เพียงพอ2	193.9432	113.3016	.3916	.9081
เพียงพอ3	193.9403	113.0078	.4221	.9078
ต่อเนื่อง1	193.9347	109.5997	.7730	.9042
ต่อเนื่อง2	193.9375	114.8736	.2493	.9096
ต่อเนื่อง3	193.9460	114.6381	.2599	.9095
ก้าวหน้า1	193.9489	109.1370	.7612	.9041
ก้าวหน้า2	193.9460	112.9173	.4156	.9079
ก้าวหน้า3	193.9489	113.2452	.3830	.9082

Reliability Coefficients

N of Cases = 352.0

N of Item = 50 Alpha = .9098



ภาคผนวก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๖๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายกเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องผัน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากร ๒,๘๐๐ คน/กลุ่มตัวอย่าง ๓๕๒ คน เพื่อนำ
ข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๑๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๖๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องแผ้ว รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน ๒,๕๐๐ คน
และประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๒ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศร ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๖๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องผัน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้ใช้บริการจากร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน ๓๐ คน
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๒๓๐/๒๕๕๕

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร. พิชราภรณ์ ฉายบุญครอง

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องผัน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๒๓๐/๒๕๕๕

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ว่าที่ร้อยโท ดร. ณัฐชัย จันทร์ชุม

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องผัน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สกิล การวัดและประเมินผล
ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

/s/

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๒๓๐/๒๕๕๕

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วินัย แสงกล้า

ด้วยนางสาวปัทมา ผ่องผัน รหัสประจำตัว ๕๓๙๑๔๐๑๔๐๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย