

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 352 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 352 คน

X แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

X_1 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์

X_2 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาค่าบริการ

X_3 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต

X_4 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด

X_5 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านรูปแบบการให้บริการ

X_6 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต

X_7 แทน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต

Y แทน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

Y_1 แทน ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค

Y_2 แทน ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา

Y_3	แทน ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ
Y_4	แทน ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง
Y_5	แทน ความพึงพอใจด้านการรับบริการอย่างก้าวหน้า
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients of Correlation)
t	แทน ค่าสถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัว กับตัวแปรตาม
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficients of Determination) ที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ซึ่งคำนวณจากค่าตัวแปรต่าง ๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
P-Value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
a	แทน ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาปัจจุบัน สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่าง

ต่อเนื่อง และความพึงพอใจด้านการรับบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาปัจจุบัน ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาปัจจุบัน

ข้อมูลผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (n=352)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	266	75.60
หญิง	86	24.40
รวม	352	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	15	4.30
15 - 20 ปี	287	81.50
21 - 25 ปี	40	11.40
26 - 30 ปี	10	2.80
30 - 35 ปี	-	-
35 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	352	100.00
3. ระดับการศึกษาปัจจุบัน		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	2.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	95	27.00
อนุปริญญา / ปวส.	30	8.50
ปริญญาตรี	210	59.70
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.00
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็น

ร้อยละ 24.40 อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15 - 20 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ระดับการศึกษาปัจจุบัน ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างเสมอภาค การได้รับการบริการอย่างทันเวลา การได้รับการบริการอย่างเพียงพอ การได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง และการรับการบริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	(\bar{X})	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค	3.95	0.33	มาก
2. ด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา	3.96	0.32	มาก
3. ด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ	3.95	0.33	มาก
4. ด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.40	มาก
5. ด้านการรับการบริการอย่างก้าวหน้า	3.95	0.34	มาก
โดยรวม	3.95	0.18	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.32) ด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.40) ด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.33) การได้รับการ

บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.33) และด้านการรับบริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านได้ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาคโดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยมาตรฐานเดียวกัน	3.94	0.49	มาก
2. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานมีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	3.95	0.49	มาก
3. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการ	3.95	0.51	มาก
โดยรวม	3.95	0.33	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานมีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.49) ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วเมื่อมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.51) และร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความตรงต่อเวลา	3.96	0.49	มาก
2. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96	0.49	มาก
3. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	3.96	0.49	มาก
โดยรวม	3.96	0.32	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.49)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการบริการอย่างพอเพียง โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ร้านอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.96	0.49	มาก
2. ร้านอินเทอร์เน็ตมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.95	0.50	มาก
3. ร้านอินเทอร์เน็ตมีอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.96	0.49	มาก
โดยรวม	3.95	0.33	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ร้านอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.49$) ร้านอินเทอร์เน็ตมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.49$) และร้านอินเทอร์เน็ตมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.48	มาก
2. ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการ โดย ยืดประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	3.96	0.49	มาก
3. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ	3.95	0.50	มาก
โดยรวม	3.96	0.40	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.48$) ร้านอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการ โดยยืดประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.49$) และร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ร้านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ	3.95	0.52	มาก
2. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.95	0.51	มาก
3. ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่น่าเชื่อถือและมีความสามารถในการบริการ สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ	3.95	0.51	มาก
โดยรวม	3.95	0.34	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.51) ร้านอินเทอร์เน็ตมีพนักงานที่น่าเชื่อถือและมีความสามารถในการบริการ สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.51) และร้านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านราคาค่าบริการ ด้านทำเลที่ตั้งร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต และด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ตนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) และสร้างสมการทำนาย

พยากรณ์ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

3.1 คุณลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1.1. ตัวแปรที่มีการวิเคราะห์ระดับช่วง (Interval Scale) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นมาตราอันตรภาค (Inter Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ตัวแปรอิสระ จำนวน 7 ตัวแปร คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ 2) ราคาค่าบริการ 3) ท่าเลที่ตั้งร้านอินเทอร์เน็ต 4) การส่งเสริมการตลาด 5) รูปแบบการให้บริการ 6) ขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต 7) สภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต และตัวแปรตาม หลัก 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งตัวแปรย่อย 5 ตัวแปร คือ 1) ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค 2) การได้รับการบริการอย่างทันเวลา 3) การได้รับการบริการอย่างเพียงพอ 4) การได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง 5) การได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า

3.2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่มีค่าเป็น (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูงค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่มีค่าเป็น (-) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามกันหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูงค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูง

ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (คุชฎี อายุวัฒน์ และคณะ. 2535 : 2)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001 – 0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501 – 0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multicollinearity ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์

กันเองสูงมากเกินไปจนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546 : 25)

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 7 ตัว กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัวแปร ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (y)	ตัวแปรอิสระ (x)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	P-Value
ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ร้าน อินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด มหาสารคาม	X ₁	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์	.593	.000*
	X ₂	ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ	.766	.998
	X ₃	ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต	.698	.000*
	X ₄	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	.724	.208
	X ₅	ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ	.742	.000*
	X ₆	ปัจจัยด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต	.524	.000*
	X ₇	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของร้าน อินเทอร์เน็ต	.269	.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ(X) จำนวน 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) ดังนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้ง 7 ตัวแปร โดยตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ (r = 0.742)
2. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต (r = 0.698)
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (r = 0.593)
4. ปัจจัยด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต (r = 0.524)

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต ($r=0.269$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 7 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_1, Y_2, \dots, Y_5 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ P-Value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวอิสระ กับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, \dots, X_{10}) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7
X_1	1.000						
X_2	.711*	1.000					
X_3	.890*	.891*	1.000				
X_4	.835*	.781*	.844*	1.000			
X_5	.662*	.693*	.770*	.613*	1.000		
X_6	.122*	.344*	.096	.393*	-.014	1.000	
X_7	.007	-.043	.001	-.027	.290*	-.059	1.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.122 ถึง 0.891 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง มีตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.85 จำนวน 2 คู่ คือ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ (X_2) กับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต (X_3) เท่ากับ 0.891 และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (X_1) กับ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต (X_2) เท่ากับ 0.890

3.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear

Regression)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือการวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additivity) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi - collinearity

เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤษย์. 2542: 97) ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
ตัวแปรตาม y	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตามตัวแปรย่อย(y_1, y_2, \dots, y_5)	มาตราอันตรภาค
y_1	ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_2	ด้านการได้รับบริการอย่างทันเวลา	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_3	ด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_4	ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_5	ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

ตัวแปรอิสระ

- X คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
- X_1 คือ ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์
- X_2 คือ ด้านราคาค่าบริการ
- X_3 คือ ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต
- X_4 คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด
- X_5 คือ ด้านรูปแบบการให้บริการ
- X_6 คือ ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต
- X_7 คือ ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไป

ในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการได้รับการบริการอย่างทันเวลา ด้านการได้รับการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการได้รับการอย่างก้าวหน้ากับตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านราคาค่าบริการ ด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต ด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	P-value
ค่าคงที่ (a)	.375	.082		4.565	.000
ผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (X ₁)	.098	.026	.194	3.751	.000*
ราคาค่าใช้บริการ (X ₂)	.744	.038	.910	.002	.998
ทำเลที่ตั้งร้านอินเทอร์เน็ต (X ₃)	.202	.050	.390	4.048	.000*
การส่งเสริมการตลาด (X ₄)	.038	.030	.061	1.262	.208
รูปแบบการให้บริการ (X ₅)	.322	.023	.495	14.277	.000*
ขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต (X ₆)	.343	.021	.502	16.006	.000*
สภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต (X ₇)	.098	.014	.157	7.190	.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 $R=0.873$ $R^2=0.870$

จากตารางที่ 11 พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (y) เท่ากับ 0.873 ($R=0.873$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 87.30

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (y) เท่ากับ 0.870 ($R^2 = 0.870$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปรสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 87.00

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวนทั้งหมด 5 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต (X_0) ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ (X_5) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต (X_3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต (X_7) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (X_1) คือ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สูงขึ้น 0.343, 0.322, 0.202, .098 และ .098 หน่วย ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 0.375 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3) + b_4(x_4) + b_5(x_5) + b_6(x_6) + b_7(x_7)$
แทนค่าในสูตร $Y = 0.375 + 0.098 X_1 + 0.744X_2 + 0.202X_3 + 0.308X_4 + 0.322X_5 + 0.343 X_6 + 0.098 X_7$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \dots + \beta_7 Z_7$

แทนค่าในสูตร $Z = 0.194 + 0.910 + 0.390 + 0.061 + 0.495 + 0.502 + 0.157$

เมื่อ Y และ Z = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

Z_1, Z_2, \dots, Z_7 คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ (X_2) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) สมการปรับปรุง ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = \beta_1 Z_1 + \beta_3 Z_3 + \beta_5 Z_5 + \beta_6 Z_6 + \beta_7 Z_7$
แทนค่าในสูตร $Z = 0.194Z_1 + 0.039Z_3 + 0.495Z_5 + 0.502Z_6 + 0.157Z_7$

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวนทั้งหมด 5 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการแปรผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดได้ไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านขนาดของร้านอินเทอร์เน็ต Z_6 Beta = 0.502
2. ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ Z_5 Beta = 0.495
3. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ต Z_3 Beta = 0.390
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของร้านอินเทอร์เน็ต Z_7 Beta = 0.157
5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ Z_1 Beta = 0.194

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจในการให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มาวิเคราะห์โดยจัดเป็นข้อหาความถี่และคิดเป็นร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความถี่ และร้อยละ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผล
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น	55	29.41
2. อุปกรณ์ที่ให้บริการควรได้มาตรฐานและครบถ้วน	42	22.47
3. ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการติดป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และมีการลดราคาเมื่อใช้งานอย่างต่อเนื่อง	31	16.59
4. ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีที่จอดรถที่กว้างขวางและปลอดภัย	27	14.40
5. พนักงานของร้านควรให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว คล่องแคล่วและครบวงจร	20	10.70
6. ร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการติดเครื่องปรับอากาศ หรือ พัดลม และควรมีการถ่ายเทอากาศภายในร้าน	8	4.29
7. ภายในร้านอินเทอร์เน็ตควรมีแสงสว่างที่เพียงพอ	4	2.14
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 29.41 อุปกรณ์ที่ให้บริการควรได้มาตรฐานและครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 22.47 และร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการติดป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีการลดราคาเมื่อใช้งานอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.59 ตามลำดับ