

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน  
ประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบ  
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษา ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$t$	แทน สถิติที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญจากการแจก แจงแบบ $t$
$F$	แทน สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน $F$ - distribution
SS	แทน ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Square)
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees Freedom)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

#### ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เสนอขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ  
ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.กาฬสินธุ์กมลาไสย ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นั่นคือ ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐานด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 396)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	203	51.26
หญิง	193	48.74
รวม	396	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	48	12.12
ระหว่าง 20-29 ปี	160	40.41
ระหว่าง 30-39 ปี	132	33.33
ระหว่าง 40-49 ปี	37	9.34
มากกว่า 50 ปี	19	4.80
รวม	396	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	23	5.81
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	69	17.42
อนุปริญญา/เทียบเท่า	162	40.91
ปริญญาตรี	120	30.30
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.56
รวม	396	100
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	93	23.48
5,001 - 10,000 บาท	209	52.78
10,001 – 15,000 บาท	63	15.91
15,001 – 20,000 บาท	24	6.06
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	7	1.77
รวม	396	100

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 396)	ร้อยละ
5. สถานภาพทางครอบครัว		
โสด	247	62.37
สมรส	113	28.54
หย่า	20	5.05
เป็นหม้าย	16	4.04
รวม	396	100
6. อาชีพ		
เกษตรกร	24	6.06
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	142	35.86
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	14.39
นักเรียน / นักศึกษา	78	19.70
รับจ้าง พนักงานบริษัท / ห้างร้าน	95	23.99
รวม	396	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน ร้อยละ 51.26 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 160 คน ร้อยละ 40.41 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 162 คน ร้อยละ 40.91 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 209 คน ร้อยละ 52.78 สถานภาพทางครอบครัวสมรส จำนวน 247 คน ร้อยละ 62.37 และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 142 คน ร้อยละ 35.86

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อแปลความหมาย ซึ่งปรากฏผล ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความถี่ในการใช้บริการร้าน		
วันละครั้งหรือมากกว่า	79	19.95
4-6 ครั้ง/สัปดาห์	66	16.67
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	93	23.48
สัปดาห์ละครั้ง	113	28.54
2-3 ครั้ง/เดือน	35	8.84
เดือนละครั้ง	10	2.53
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>
2. ช่วงเวลาในการใช้บริการ		
06.01-10.00 น.	68	17.17
10.01-14.00 น.	36	9.09
14.01-18.00 น.	111	28.03
18.01-22.00 น.	149	37.63
22.01-02.00 น.	21	5.30
02.01-06.00 น.	11	2.78
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
3. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง		
น้อยกว่า 40 บาท	45	11.36
40-59 บาท	57	14.39
60-89 บาท	98	24.75
90 บาท ขึ้นไป	196	49.49
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>
4. ซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสำหรับ		
สำหรับตนเอง	227	57.32
สำหรับคนในครอบครัว	106	26.77
สำหรับผู้อื่นที่มีใช้ครอบครัว	54	13.64
อื่นๆ	9	2.27
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>
5. สาเหตุที่ใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น		
มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย	48	12.12
จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่หาง่าย	42	10.61
ใกล้ที่พัก/ทำงาน	85	21.46
มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย อาทิ ส่วนลดพิเศษ ของแถม	56	14.14
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูดจาไพเราะ ทำทาง สุภาพ	55	13.89
การบริการที่ดี เช่น การให้บริการรวดเร็ว	30	7.58
เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	69	17.42
บรรยากาศของร้าน สะอาด เย็นสบาย	11	2.78
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6. สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		
มีผลต่อการตัดสินใจ	137	34.60
ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ	259	65.40
รวม	396	100
7. ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านอื่นตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีสินค้าตามที่ต้องการจะเลือกใช้บริการร้านใด		
ใช้บริการร้านเดิม	206	52.02
ใช้บริการร้านใหม่	56	14.14
ร้านใดก็ได้	76	19.19
ร้านที่มีรายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ	58	14.65
รวม	396	100
8. สินค้าที่ซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นอย่างสม่ำเสมอ		
อาหาร	111	28.03
เครื่องดื่ม	174	43.94
ขนมขบเคี้ยว	57	14.39
หนังสือ/นิตยสาร	16	4.04
ของใช้ส่วนตัว	25	6.31
สินค้าหมวดอุปโภค อาทิ แชมพู สบู่	13	3.28
อื่นๆ	111	28.03
รวม	396	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ โดยมีความถี่ในการใช้บริการร้านสัปดาห์ละครั้ง จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.54 ช่วงเวลาในการใช้บริการ 18.01-22.00 น. จำนวน 149 คน ร้อยละ 37.63 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 90 บาท ขึ้นไป จำนวน 196 คน ร้อยละ 49.49 ซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้กับตนเอง จำนวน 227 คน ร้อยละ 57.32 สาเหตุที่ใช้บริการร้าน

เซเว่นอีเลฟเว่นเพราะใกล้ที่พัก/ทำงาน จำนวน 85 คน ร้อยละ 21.46 สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ จำนวน 259 คน ร้อยละ 65.40 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านเดิม จำนวน 206 คน ร้อยละ 52.02 และซื้อเครื่องคั้มจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 174 คน ร้อยละ 43.94

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมและรายด้าน โดยนำเสนอในรูปตารางค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ส่วนประสมทางการตลาด		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.36	0.42	มาก
2.	ด้านราคา	4.24	0.50	มาก
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.46	0.43	มาก
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.25	0.58	มาก
5.	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.28	0.50	มาก
6.	ด้านบุคลากร	4.37	0.44	มาก
7.	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.30	0.47	มาก
รวม		4.34	0.37	มาก



จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.34$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X}=4.46$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.37$ ) และด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}=4.36$ ) เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถพิจารณาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ฯลฯ เป็นรายชื่อได้ดังแสดงในตารางที่ 9 – 15

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ประเภทของสินค้าที่มีความหลากหลาย	4.70	0.55	มาก
2. สินค้ามีการรับประกันคุณภาพ ตามที่ลูกค้าต้องการ	4.58	0.60	มาก
3. ลักษณะของหีบห่อและบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม และ ทันสมัย	4.45	0.60	มาก
4. ป้ายชื่อสินค้ามีความชัดเจน	4.17	0.62	มาก
5. สินค้ามี ครบถ้วนตามความต้องการ	4.18	0.63	มาก
6. ยี่ห้อสินค้าที่จำหน่ายตรงกับความต้องการของลูกค้า	4.18	0.68	มาก
7. ขนาดสินค้าแต่ละประเภท (เล็ก กลาง ใหญ่) ครอบคลุมตามความต้องการ	4.28	0.74	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเภทของสินค้าที่มีความหลากหลาย ( $\bar{X}=4.70$ ) รองลงมาคือ สินค้ามีการรับประกันคุณภาพ ตามที่ลูกค้าต้องการ ( $\bar{X}=4.58$ ) และลักษณะของหีบห่อและบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม และ ทันสมัย ( $\bar{X}=4.45$ )

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ  
เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท.  
เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สินค้ามีราคายุติธรรม	4.34	0.68	มาก
2. ราคาสินค้าได้มาตรฐาน	4.31	0.70	มาก
3. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.35	0.71	มาก
4. การตั้งราคาสินค้าเลขดี เช่น ลงท้ายด้วย 9 99 199	4.26	0.75	มาก
5. การตั้งราคาสินค้า บางรายการถูกกว่าคู่แข่งรายอื่น	4.22	0.77	มาก
6. ราคาสินค้าเป็นชุด เช่น ข้าวกล่อง+น้ำ	4.12	0.81	มาก
7. ราคามีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจภายในประเทศ	4.14	0.78	มาก
8. ราคาสินค้าทุกสาขาของ เซเว่นอีเลฟเว่นราคาเดียวกัน	4.17	0.81	มาก
โดยรวม	4.24	0.50	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท.  
เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทาง  
การตลาด ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ใน  
ระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาของสินค้ามีความ  
เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ( $\bar{X}=4.35$ ) รองลงมาคือ สินค้ามีราคายุติธรรม ( $\bar{X}=4.34$ ) และ  
ราคาสินค้าได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=4.31$ )

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	4.15	0.79	มาก
2. สถานที่ตั้งร้านมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	4.26	0.72	มาก
3. ทำเลของร้านอยู่ใกล้บ้าน ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือเส้นทางผ่าน	4.23	0.83	มาก
4. สินค้าที่จำหน่ายมีเพียงพอ ตามที่ลูกค้าต้องการ	4.27	0.84	มาก
5. มีในปั้มน้ำมัน ปตท. ทั่วประเทศ	4.69	0.60	มาก
โดยรวม	4.62	0.62	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ในปั้มน้ำมัน ปตท. ทั่วประเทศ ( $\bar{X}=4.69$ ) รองลงมาคือ สินค้าที่จำหน่ายมีเพียงพอ ตามที่ลูกค้าต้องการ ( $\bar{X}=4.27$ ) และสถานที่ตั้งร้านมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ( $\bar{X}=4.26$ )

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการคิดป้ายโฆษณาแสดงสินค้าที่จัดรายการ	4.26	0.67	มาก
2. การสะสมยอดซื้อหรือแถมปี เพื่อแลกสินค้า	4.28	0.71	มาก
3. มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย	4.32	0.79	มาก
4. การลดราคาสินค้าช่วงเทศกาล ฤดูกาล (Seasonal)	4.28	0.81	มาก
5. ซื้อสินค้า 1 ชิ้น แถม 1 ชิ้น	4.18	0.78	มาก
6. ซื้อสินค้าครบ 100 บาท มีสิทธิแลกซื้อที่ร่วมรายการในราคาครึ่งเดียว	4.16	0.82	มาก
โดยรวม	4.25	0.58	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เคน ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย ( $\bar{X}=4.32$ ) รองลงมาคือ การสะสมยอดซื้อหรือแถมปี เพื่อแลกสินค้า ( $\bar{X}=4.28$ ) การลดราคาสินค้าช่วงเทศกาล ฤดูกาล (Seasonal) ( $\bar{X}=4.28$ ) และมีการคิดป้ายโฆษณาแสดงสินค้าที่จัดรายการ ( $\bar{X}=4.26$ )

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการด้านการอุ่นอาหาร	4.38	0.68	มาก
2. มีตะกร้าให้บริการสำหรับเลือกซื้อสินค้า	4.37	0.68	มาก
3. บริการชำระผ่านบัตรเงินสดประเภทต่างๆ	4.30	0.75	มาก
4. บริการชำระค่าสินค้า บริการ เช่น ประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	4.31	0.69	มาก
5. ตัวเลขป้ายแสดงราคาสินค้ามองเห็นชัดเจน	4.15	0.79	มาก
6. มีบริการน้ำดื่มสำหรับชงกาแฟ อื่นๆ	4.26	0.72	มาก
7. มีชั้นวางขายหนังสือ นิตยสาร อื่นๆ ภายในร้าน	4.23	0.83	มาก
8. มีเพลงให้ฟังภายในร้าน	4.27	0.84	มาก
โดยรวม	4.28	0.50	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีบริการด้านการอุ่นอาหาร ( $\bar{X}=4.38$ ) รองลงมาคือ มีตะกร้าให้บริการสำหรับเลือกซื้อสินค้า ( $\bar{X}=4.37$ ) และบริการชำระผ่านบัตรเงินสดประเภทต่างๆ ( $\bar{X}=4.30$ )

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีที่นั่งสำหรับลูกค้าภายนอกร้าน	4.41	0.64	มาก
2. บริเวณภายในร้านมีความสะอาด	4.36	0.72	มาก
3. การรักษากลิ่นของสินค้าสด	4.32	0.76	มาก
4. การรักษากลิ่นของสินค้าหมดอายุ	4.29	0.77	มาก
5. การตกแต่งสถานที่ภายนอกอาคารมีความโดดเด่น	4.27	0.75	มาก
6. ภายในและภายนอกร้านมีไฟฟ้า สว่าง	4.24	0.76	มาก
7. มีบริการตู้ ATM ที่หน้าร้าน	4.19	0.83	มาก
8. ประตูเปิด-ปิดอัตโนมัติ	4.30	0.77	มาก
โดยรวม	4.30	0.47	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีที่นั่งสำหรับลูกค้าภายนอกร้าน ( $\bar{X}=4.41$ ) รองลงมาคือ บริเวณภายในร้านมีความสะอาด ( $\bar{X}=4.36$ ) และการรักษากลิ่นของสินค้าสด ( $\bar{X}=4.32$ )

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางที่วิเคราะห์การหาค่าสถิติทดสอบ  $t$ -test และ  $F$ -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 16-31

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน

ส่วนประสมทางการตลาด	เพศชาย		เพศหญิง		$t$	p-value
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.96	0.72	3.94	0.72	0.492	0.483
2. ด้านราคา	3.96	0.74	3.99	0.68	2.144	0.144
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.17	0.76	3.92	0.91	6.137	0.014*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.21	0.77	4.17	0.77	0.107	0.744
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.23	0.72	4.18	0.72	0.283	0.595
6. ด้านบุคลากร	4.10	0.64	4.20	0.73	8.460	0.004*
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.92	0.75	4.06	0.69	1.102	0.295
โดยรวม	4.08	0.36	4.07	0.39	0.830	0.363

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด  
ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์  
ที่มีอายุแตกต่างกัน

ส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4	5.732	1.433	2.812	0.025*
	ภายในกลุ่ม	391	199.258	0.510		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	5.150	1.287	2.587	0.037*
	ภายในกลุ่ม	391	194.598	0.498		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	6.656	1.664	2.380	0.051
	ภายในกลุ่ม	391	273.432	0.699		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	4.932	1.233	2.110	0.079
	ภายในกลุ่ม	391	228.482	0.584		
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.197	0.549	1.069	0.371
	ภายในกลุ่ม	391	200.823	0.514		
6. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.298	1.324	2.874	0.022*
	ภายในกลุ่ม	391	180.207	0.461		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.040	0.510	0.978	0.419
	ภายในกลุ่ม	391	203.919	0.522		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.959	0.240	1.731	0.142
	ภายในกลุ่ม	391	54.163	0.139		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ มีกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ รายละเอียด ตามตารางที่ 18-20

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		มากกว่า 50 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	40-49 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี
	$\bar{X}$	3.73	3.85	3.86	3.88	4.11
มากกว่า 50 ปี	3.73	-	0.545	0.526	0.385	0.032*
ต่ำกว่า 20 ปี	3.85	-	-	0.945	0.777	0.032*
40-49 ปี	3.86	-	-	-	0.862	0.062
20-29 ปี	3.88	-	-	-	-	0.007*
30-39 ปี	4.11	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 20-29 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หาดบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ คำนวณราคา ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		มากกว่า 50 ปี	20-29 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี
	$\bar{X}$	3.73	3.87	4.00	4.06	4.16
มากกว่า 50 ปี	3.73	-	0.420	0.170	0.056	0.033*
20-29 ปี	3.87	-	-	0.282	0.020	0.026*
ต่ำกว่า 20 ปี	4.00	-	-	-	0.567	0.294
30-39 ปี	4.06	-	-	-	-	0.474
40-49 ปี	4.16	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาด คำนวณราคา มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปี และอายุระหว่าง 20-29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็ม เค ตำบล หลุย อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		40-49 ปี	30-39 ปี	20-29 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	มากกว่า 50 ปี
	$\bar{X}$	3.89	4.11	4.15	4.31	4.42
40-49 ปี	3.73	-	0.080	0.038*	0.005*	0.006*
30-39 ปี	3.87	-	-	0.649	0.083	0.066
20-29 ปี	4.00	-	-	-	0.147	0.101
ต่ำกว่า 20 ปี	4.06	-	-	-	-	0.556
มากกว่า 50 ปี	4.16	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร มากกว่า อายุระหว่าง 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสม  
ทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหุบ อ.เมือง  
จ.กาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.662	0.415	0.799	0.526
	ภายในกลุ่ม	391	203.328	0.520		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.003	0.501	0.990	0.413
	ภายในกลุ่ม	391	197.744	0.506		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	8.111	2.028	2.915	0.021*
	ภายในกลุ่ม	391	271.977	0.696		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	7.185	1.796	3.105	0.016*
	ภายในกลุ่ม	391	226.229	0.579		
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.136	1.034	2.033	0.089
	ภายในกลุ่ม	391	198.884	0.509		
6. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.086	0.521	1.112	0.351
	ภายในกลุ่ม	391	183.419	0.469		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.802	0.701	1.348	0.251
	ภายในกลุ่ม	391	203.158	0.520		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.568	0.392	2.862	0.023*
	ภายในกลุ่ม	391	53.554	0.137		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายกลุ่มของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ มีกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียดตามตารางที่ 22-23

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	อนุประจัญญา /เทียบเท่า	สูงกว่า ประจัญญาตรี	ประจัญญาตรี	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ประถม ศึกษา	
	$\bar{X}$	4.03	4.18	4.28	4.33	4.39
อนุประจัญญา/ เทียบเท่า	4.03	-	0.011*	0.008*	0.537	0.869
สูงกว่าประจัญญาตรี	4.18	-	-	0.262	0.046*	0.070
ประจัญญาตรี	4.28	-	-	-	0.129	0.216
มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	4.33	-	-	-	-	0.829
ประถมศึกษา	4.39	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหุบก อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/เทียบเท่า	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	3.92	3.95	4.00	4.19	4.40
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3.92	-	0.037*	0.007*	0.007*	0.403
ประถมศึกษา	3.95	-	-	0.752	0.533	0.356
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	4.00	-	-	-	0.664	0.416
ปริญญาตรี	4.19	-	-	-	-	0.565
สูงกว่าปริญญาตรี	4.40	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา และประถมศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป รายได้ 15,001–20,000 บาท และรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีสถานภาพทางครอบครัว แตกต่างกัน

ส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.447	0.149	0.285	0.836
	ภายในกลุ่ม	392	204.543	0.522		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.761	0.254	0.500	0.683
	ภายในกลุ่ม	392	198.986	0.508		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	6.815	2.272	3.259	0.022*
	ภายในกลุ่ม	392	273.274	0.697		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.873	0.291	0.490	0.689
	ภายในกลุ่ม	392	232.542	0.593		
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.566	0.522	1.016	0.386
	ภายในกลุ่ม	392	201.454	0.514		
6. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.931	0.310	0.659	0.578
	ภายในกลุ่ม	392	184.574	0.471		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.150	1.050	2.030	0.109
	ภายในกลุ่ม	392	202.809	0.517		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.664	0.221	1.593	0.191
	ภายในกลุ่ม	392	54.458	0.139		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพทางครอบครัว แตกต่างกัน



ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

ส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.436	0.609	1.175	0.321
	ภายในกลุ่ม	391	202.554	0.518		
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	6.102	1.525	3.080	0.016*
	ภายในกลุ่ม	391	193.646	0.495		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	9.857	2.464	3.566	0.007*
	ภายในกลุ่ม	391	270.231	0.691		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	0.969	0.242	0.408	0.803
	ภายในกลุ่ม	391	232.445	0.594		
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.042	0.511	0.993	0.411
	ภายในกลุ่ม	391	200.978	0.514		
6. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.481	0.370	0.787	0.534
	ภายในกลุ่ม	391	184.024	0.471		
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.880	0.970	1.877	0.114
	ภายในกลุ่ม	391	202.080	0.517		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.068	0.267	1.932	0.104
	ภายในกลุ่ม	391	54.054	0.138		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการ



ตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่

เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ มีกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ รายละเอียดตามตารางที่ 29-30

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านราคา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ		ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง พนักงาน บริษัท / ห้างร้าน	เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ
	$\bar{X}$	3.86	3.92	3.98	4.12	4.22
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.86	-	0.988	0.782	0.596	0.031*
นักเรียน/นักศึกษา	3.92	-	-	0.984	0.825	0.188
รับจ้างพนักงานบริษัท ห้างร้าน	3.98	-	-	-	0.950	0.395
เกษตรกร	4.12	-	-	-	-	0.985
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.22	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา มากกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน  
 ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ  
 อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง พนักงาน บริษัท / ห้างร้าน	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
	$\bar{X}$	3.75	3.87	4.12	4.17	4.15
นักเรียน/ นักศึกษา	3.75	-	0.985	0.042*	0.052	0.106
เกษตรกร	3.87	-	-	0.757	0.725	0.744
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.12	-	-	-	1.000	1.000
รับจ้างพนักงานบริษัท ห้างร้าน	4.17	-	-	-	-	1.000
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.15	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ  
 เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า อาชีพนักเรียน/  
 นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n = 396)	ร้อยละ
3. ควรเพิ่มสาขากระจายตามแหล่งชุมชนเพื่อให้สะดวกในการเข้าซื้อสินค้า	165	20.00
4. ควรมีการตกแต่งผังในร้านทำได้เหมาะสมทำให้มีความสะดวกต่อการเลือกซื้อสินค้า	281	34.06
<b>โดยรวม</b>	<b>825</b>	<b>100</b>
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>		
1. ควรเพิ่มการโฆษณาของร้านผ่านทางสื่อต่างๆทำให้ลูกค้ามาเลือกซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น	173	15.32
2. มีการจัดทำโปรโมชันที่น่าสนใจตามช่วงเทศกาลต่างๆอยู่เสมอ	283	25.07
3. ควรมีการลดราคาสินค้าภายในร้านอยู่เสมอ	352	31.18
4. ควรจัดสินค้าที่เป็นของแถมแลกซื้อหรือลดราคาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ	321	28.43
<b>โดยรวม</b>	<b>1,129</b>	<b>100</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>		
1. ควรกำชับให้พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	164	20.87
2. ควรมีการอบรมพนักงานของร้านให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	291	37.02
3. ควรจัดจำนวนพนักงานมีความเหมาะสมในแต่ละช่วง	124	15.78
4. ควรเพิ่มการอบรม การให้บริการของพนักงานภายในร้านให้เป็นที่น่าประทับใจ	207	26.34
<b>โดยรวม</b>	<b>786</b>	<b>100</b>
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>		
1. ควรจัดพื้นที่ภายในร้านมีขนาดที่เหมาะสมต่อการจัดวางสินค้า	104	18.74
2. ควรจัดภาพลักษณ์ของร้าน มีความน่าเชื่อถือ	123	22.16

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n = 396)	ร้อยละ
3. ควรมีการรักษาความสะอาดภายในร้าน ให้มีความสะอาด เรียบร้อย	165	29.73
4. ควรจัดบรรยากาศภายในร้านให้เป็นที่น่าประทับใจ	163	29.37
<b>โดยรวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>		
1. ควรจัดระบบในการจัดคิวในการชำระเงินที่ดี	249	32.68
2. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน	267	35.04
3. จัดให้มีระบบในการให้บริการในการซื้อสินค้าที่เป็นมาตรฐาน เช่น แจ้งถึงสิทธิพิเศษที่ผู้ซื้อสินค้าจะได้รับในการแลกซื้อสินค้า	90	11.81
4. จัดให้มีกระบวนการให้บริการในการซื้อสินค้า ที่ดี และรวดเร็วเป็นที่น่าประทับใจเสมอ เช่น การสวัสดิักทักทายผู้เข้ามาใช้บริการ	156	20.47
<b>โดยรวม</b>	<b>762</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อเสนอแนะ โดยสรุปแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ควรจัดทำสินค้าแสดงป้ายฉลาดให้มีความชัดเจนครบถ้วน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 ด้านราคา ควรมีการตั้งราคาสินค้าที่จำหน่ายบางชนิดให้ถูกกว่าร้านอื่น จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 42.46 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ควรมีการตกแต่งผังในร้านทำได้เหมาะสมทำให้มีความสะดวกต่อการเลือกซื้อสินค้า จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 34.06 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการลดราคาสินค้าภายในร้านอยู่เสมอ จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 ด้านบุคลากร ควรมีการอบรมพนักงานของร้านให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 37.02 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการรักษาความสะอาดภายในร้าน ให้มีความสะอาด เรียบร้อย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 35.04