

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	22
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	30
ร้านสะดวกซื้อ	34
ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็ม เคน ตำบลหุบ อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย	60

หัวเรื่อง

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	71
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	74
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	77
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ แตกต่างกัน.....	85
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 คำถาม 7 คำถาม (6 Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	26
2 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า.....	31
3 เปรียบเทียบลักษณะการทำธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทต่าง ๆ.....	36
4 จำนวนสาขาของร้านสะดวกซื้อ ทั้งในชุมชนและสถานบริการน้ำมัน.....	42
5 การลงทุนของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่.....	46
6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางครอบครัว และอาชีพ.....	72
7 จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการของผู้มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	74
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	77
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์.....	78
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา.....	79
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	80
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	81

13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น.....	82
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร.....	83
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	84
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มีเพศ แตกต่างกัน.....	85
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มี อายุแตกต่างกัน.....	86
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	87
19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านราคา ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	88
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบล หลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	89
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	90

22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	91
23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	92
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน.....	93
25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน.....	94
26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มี สถานภาพทางครอบครัว แตกต่างกัน.....	95
27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีสถานภาพทางครอบครัว แตกต่างกัน.....	96
28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน.....	97
29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านราคา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	98

30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วน ประสมทางการตลาดของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาปตท.เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ ด้านราคา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	99
31	จำนวนและร้อยละ ของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	100



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	61
------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 คะแนนจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องแบบสอบถามการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของร้าน
สะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา ปตท. เอส เอ็น เค ตำบลหลุบ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน..... 139



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY