

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- n หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข หมายถึง ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
 \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย
SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t หมายถึง การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F หมายถึง การวิเคราะห์ความแปรปรวน
* หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
** หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ดังนี้ (Best, 1997 p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50-3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50-5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์-การแพทย์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านลักษณะส่วนบุคคล		
เพศ		
ชาย	61	46.21
หญิง	71	53.79
รวม	132	100.00
อายุ		
20-29 ปี	50	37.88
30-39 ปี	51	38.64
40 ปีขึ้นไป	31	23.48
รวม	132	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	36	27.28
สมรส	85	64.39
หม้าย/หย่าร้าง	11	8.33
รวม	132	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	10.61
ปริญญาตรี	108	81.82
สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.57
รวม	132	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นิสิต/นักศึกษา	14	10.61
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	85	64.39
พนักงานบริษัท	23	17.42
ธุรกิจส่วนตัว	10	7.58
รวม	132	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	21.21
10,000-20,000 บาท	65	49.24
20,001-30,000 บาท	26	19.70
มากกว่า 30,000 บาท	13	9.85
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.79 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 38.64 รองลงมา อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 37.88 และน้อยที่สุด อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.48 สถานภาพสมรส ร้อยละ 64.39 รองลงมา โสด ร้อยละ 27.28 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 8.33 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.82 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี 10.61 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.57 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 64.39 รองลงมา พนักงานบริษัท ร้อยละ 17.42 และน้อยที่สุด ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.58 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 49.24 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.21 และน้อยที่สุด มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 9.85

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.93	0.79	3.83	0.77	3.88	0.78
2. ครา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.28	0.86	4.55	0.75	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	4.13	0.56	3.94	0.65	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.43	0.83	4.42	0.73	4.42	0.77
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.85	0.54	3.72	0.48	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.43	0.88	4.56	0.73	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.98	0.50	3.85	0.53	3.91	0.52
รวม	4.15	0.31	4.12	0.30	4.14	0.30
ด้านราคา						
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.87	0.43	3.86	0.42	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	3.16	0.76	2.85	0.84	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.08	0.59	3.14	0.49	3.11	0.53
รวม	3.37	0.39	3.28	0.38	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่						
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	4.03	0.63	4.01	0.60	4.02	0.61
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.97	0.55	3.89	0.60	3.92	0.57
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.89	0.69	3.87	0.61	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.98	0.39	4.01	0.52	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	3.93	0.40	3.99	0.46	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.85	0.51	3.73	0.51	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.08	0.42	3.90	0.42	3.98	0.43
รวม	3.96	0.20	3.92	0.23	3.94	0.22

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
18. ได้รับการสนใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.41	0.56	3.48	0.50	3.45	0.53
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็น เจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.30	0.56	4.39	0.55	4.35	0.55
รวม	3.85	0.35	3.94	0.28	3.90	0.31
ด้านพนักงาน						
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจ ใจความต้องการของลูกค้า	3.80	0.60	3.87	0.51	3.84	0.55
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.85	0.57	3.85	0.44	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	4.00	0.58	3.96	0.57	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็ม ใจ	4.03	0.48	3.94	0.41	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการ ให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุก ระดับชั้น	3.95	0.62	4.06	0.44	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.00	0.41	4.03	0.45	4.02	0.43
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.54	0.72	3.44	0.79	3.48	0.76
รวม	3.88	0.20	3.88	0.19	3.88	0.20

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.02	0.53	3.04	0.57	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.41	0.74	2.25	0.55	2.33	0.65
รวม	2.71	0.44	2.65	0.42	2.68	0.43
กระบวนการให้บริการ						
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อนหลัง	3.87	0.53	4.01	0.49	3.95	0.51
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.28	0.86	2.01	0.87	2.14	0.87
รวม	3.07	0.45	3.01	0.49	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.57	0.13	3.54	0.15	3.56	0.14

จากตารางที่ 4.2 ผู้บริโภคมีความคิดเห็นที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ บรรจุกัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้นเพศชายรายการบรรจุกัณฑ์ มีคุณภาพปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) และมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้นเพศหญิง รายการตรา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านราคา

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าราคาเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79 - 4.02$) ทุกรายการ คือ

1. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน
2. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
3. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
4. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
5. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย
6. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก
7. บริเวณภายในร้านสะอาด

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84 - 4.02$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
2. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย รายการพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$)

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า สอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

กระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภค มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริการเป็นลำดับผู้มาก่อนหลัง

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอายุ

รายการ	20 – 29 ปี		30 – 39 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ								
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.80	0.93	4.08	0.63	3.68	0.70	3.88	0.78
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.68	0.68	4.24	0.95	4.32	0.65	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.88	0.82	4.22	0.46	3.97	0.31	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.14	0.67	4.53	0.83	4.71	0.69	4.42	0.77
5. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ	3.60	0.49	4.08	0.34	3.58	0.56	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.78	0.55	4.39	0.98	4.23	0.72	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.92	0.49	3.90	0.57	3.90	0.47	3.91	0.52
รวม	4.11	0.33	4.20	0.31	4.06	0.20	4.14	0.30
ด้านราคา								
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.92	0.27	3.98	0.37	3.58	0.56	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.58	0.57	3.55	0.54	2.74	1.00	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.12	0.59	3.08	0.56	3.16	0.37	3.11	0.53
รวม	3.21	0.29	3.54	0.30	3.16	0.48	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่								
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.72	0.50	4.22	0.50	4.19	0.75	4.02	0.61
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.80	0.40	4.20	0.60	3.68	0.60	3.92	0.57
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.74	0.44	4.08	0.82	3.77	0.50	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.00	0.49	4.02	0.32	3.97	0.60	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.02	0.43	3.92	0.39	3.94	0.51	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.64	0.53	3.94	0.31	3.77	0.67	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.02	0.38	3.98	0.42	3.94	0.51	3.98	0.43
รวม	3.85	0.21	4.05	0.20	3.89	0.18	3.94	0.22
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.32	0.55	3.55	0.50	3.48	0.51	3.45	0.53

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20-29 ปี		30-39 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรม	4.56	0.61	4.08	0.34	4.45	0.57	4.35	0.55
รวม	3.94	0.33	3.81	0.33	3.97	0.22	3.90	0.31
ด้านพนักงาน								
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.90	0.51	3.82	0.65	3.77	0.43	3.84	0.55
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.84	0.51	3.90	0.46	3.77	0.56	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	3.98	0.51	3.98	0.62	3.97	0.60	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่	4.04	0.40	4.00	0.45	3.87	0.50	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.92	0.57	4.12	0.52	3.97	0.48	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.08	0.34	3.98	0.47	3.97	0.48	4.02	0.43
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.08	0.80	3.65	0.59	3.87	0.62	3.48	0.76
รวม	3.83	0.15	3.92	0.21	3.88	0.22	3.88	0.20
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ								
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.06	0.62	3.08	0.52	2.90	0.47	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.38	0.73	2.25	0.56	2.35	0.66	2.33	0.65
รวม	2.72	0.50	2.67	0.36	2.63	0.43	2.68	0.43
กระบวนการให้บริการ								
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	4.00	0.49	3.92	0.48	3.90	0.60	3.95	0.51
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.16	0.82	2.00	0.89	2.32	0.91	2.14	0.87
รวม	3.08	0.44	2.96	0.50	3.11	0.48	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.53	0.14	3.59	0.13	3.53	0.15	3.56	0.14

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68 - 4.78$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรจุกัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) จำนวน 1 รายการ คือ คุณภาพของ
ผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าราคาเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.98$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สินค้าราคาเหมาะสม
2. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64 - 4.02$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
2. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
3. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย

5. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก
6. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน
7. บริเวณภายในร้านสะอาด

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55 - 4.08$) ทุกรายการ คือ

1. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ
2. ได้รับการสนใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84 - 4.08$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
2. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
6. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีอายุ 30-39 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65 - 4.12$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
2. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
7. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30-39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป

กระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวนตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ								
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	4.11	0.92	3.74	0.69	4.18	0.75	3.88	0.78
2. ครา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.58	0.77	4.34	0.85	4.55	0.52	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	4.22	0.72	3.95	0.55	4.00	0.63	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.19	0.79	4.52	0.73	4.45	0.93	4.42	0.77
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.83	0.38	3.76	0.57	3.73	0.47	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.69	0.62	4.48	0.85	4.00	0.77	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.94	0.53	3.94	0.45	3.55	0.82	3.91	0.52
รวม	4.23	0.33	4.11	0.30	4.06	0.07	4.14	0.30
ด้านราคา								
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.89	0.32	3.87	0.46	3.73	0.47	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.75	0.55	3.09	0.87	3.00	1.00	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.19	0.62	3.06	0.50	3.27	0.47	3.11	0.53
รวม	3.28	0.30	3.34	0.40	3.33	0.52	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่								
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.67	0.53	4.12	0.54	4.45	0.82	4.02	0.61
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.89	0.32	3.96	0.66	3.73	0.47	3.92	0.57
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.81	0.40	3.92	0.74	3.82	0.40	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.03	0.45	4.00	0.49	3.91	0.30	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.06	0.47	3.94	0.42	3.82	0.40	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.89	0.40	3.72	0.55	4.00	0.45	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.06	0.33	3.94	0.47	4.09	0.30	3.98	0.43
รวม	3.91	0.19	3.94	0.24	3.97	0.15	3.94	0.22

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.44	0.61	3.44	0.50	3.55	0.52	3.45	0.53
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใน กรมฯ	4.50	0.56	4.32	0.54	4.09	0.54	4.35	0.55
รวม	3.97	0.31	3.88	0.31	3.82	0.34	3.90	0.31
ด้านพนักงาน								
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	4.00	0.48	3.82	0.56	3.45	0.52	3.84	0.55
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.52	3.81	0.52	4.00	0.00	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	3.89	0.46	4.00	0.60	4.09	0.70	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่	4.06	0.41	3.99	0.45	3.73	0.47	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการ ที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.83	0.56	4.07	0.53	4.09	0.30	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.08	0.37	4.00	0.44	3.91	0.54	4.02	0.43
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.97	0.81	3.61	0.64	4.18	0.40	3.48	0.76
รวม	3.82	0.16	3.90	0.21	3.92	0.16	3.88	0.20
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ								
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.06	0.58	3.05	0.55	2.82	0.40	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.39	0.77	2.29	0.59	2.36	0.67	2.33	0.65
รวม	2.72	0.51	2.67	0.40	2.59	0.30	2.68	0.43

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวนตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
กระบวนการให้บริการ								
29.มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	3.97	0.56	3.93	0.46	4.00	0.77	3.95	0.51
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.06	0.83	2.12	0.89	2.55	0.82	2.14	0.87
รวม	3.01	0.45	3.02	0.48	3.27	0.47	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.56	0.14	3.55	0.14	3.57	0.17	3.56	0.14

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.4 ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58 - 4.69$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรจุกัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย
2. ทรายี่หื้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้น
รายการบรรจุกัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) จำนวน 1 รายการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าราคา
เหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67 - 4.06$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
2. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
3. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย
5. บริเวณภายในร้านสะอาด
6. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก
7. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 - 4.09$) ทุกรายการ คือ

1. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ
2. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ และวิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83 - 4.08$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
2. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
3. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
4. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
6. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 4.07$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
2. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
3. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
4. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
6. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ พนักงานยิ้มแย้ม
แจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไป
ร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

กระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการเป็น
ลำดับผู้มาก่อน หลัง

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้สมรส

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการ
ให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ								
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.43	0.51	3.97	0.78	3.50	0.85	3.88	0.78
2. ครา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.71	0.73	4.42	0.80	4.10	0.99	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.86	0.36	4.06	0.66	3.90	0.32	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.71	0.47	4.52	0.74	4.40	0.97	4.42	0.77
5. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ	3.93	0.27	3.70	0.46	4.40	0.84	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.79	0.58	4.44	0.84	4.70	0.67	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.86	0.53	3.90	0.51	4.10	0.57	3.91	0.52
รวม	4.04	0.21	4.15	0.32	4.16	0.22	4.14	0.30
ด้านราคา								
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.93	0.27	3.86	0.44	3.80	0.42	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.71	0.61	3.00	0.84	3.30	0.67	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.36	0.84	3.08	0.50	3.10	0.32	3.11	0.53
รวม	3.33	0.29	3.31	0.40	3.40	0.38	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่								
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.36	0.50	4.11	0.57	4.00	0.67	4.02	0.61
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.86	0.36	3.95	0.60	3.70	0.48	3.92	0.57
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.71	0.47	3.94	0.66	3.50	0.53	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.93	0.47	4.01	0.46	4.00	0.47	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.00	0.55	3.95	0.42	4.00	0.47	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.79	0.43	3.81	0.52	3.60	0.52	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.07	0.47	3.97	0.42	4.00	0.47	3.98	0.43
รวม	3.82	0.22	3.96	0.21	3.83	0.20	3.94	0.22

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.14	0.66	3.46	0.50	3.70	0.48	3.45	0.53
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใน กรมฯ	4.86	0.53	4.26	0.50	4.60	0.70	4.35	0.55
รวม	4.00	0.44	3.86	0.26	4.15	0.47	3.90	0.31
ด้านพนักงาน								
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	4.07	0.47	3.81	0.55	3.90	0.57	3.84	0.55
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.93	0.62	3.83	0.48	3.90	0.57	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	3.86	0.53	3.97	0.57	4.20	0.63	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ	4.21	0.43	3.96	0.45	3.90	0.32	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการ ที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.50	0.65	4.07	0.49	4.00	0.47	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.14	0.36	4.00	0.43	4.00	0.47	4.02	0.43
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.71	0.61	3.53	0.73	4.10	0.32	3.48	0.76
รวม	3.78	0.19	3.88	0.19	4.00	0.21	3.88	0.20
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ								
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	2.93	0.62	3.04	0.56	3.10	0.32	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.57	0.85	2.30	0.62	2.30	0.67	2.33	0.65
รวม	2.75	0.64	2.67	0.40	2.70	0.35	2.68	0.43

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
กระบวนการให้บริการ								
29.มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	3.86	0.77	3.97	0.46	3.80	0.63	3.95	0.51
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.21	0.70	2.13	0.89	2.10	0.99	2.14	0.87
รวม	3.04	0.46	3.05	0.48	2.95	0.50	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.54	0.15	3.55	0.14	3.60	0.17	3.56	0.14

จากตารางที่ 4.5 ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71 - 4.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรจุกัญหามีคุณภาพปลอดภัย
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) จำนวน 1 รายการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) จำนวน 1 รายการ คือ บรรจุกัญหามีคุณภาพปลอดภัย

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านราคา

ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้ามีความเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้บริโภครู้สึกว่าการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71 - 4.07$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
2. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
3. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย

5. บริเวณภายในร้านสะดวก
6. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการการจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน อยู่มในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$ และ 4.00 ตามลำดับ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรียกเว้นรายการได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$)

ผู้บริโภคที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50 - 4.21$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
 2. พนักงานมีความสุภาพและมารยาทดี
 3. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
 4. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
 5. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
 6. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภครที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 4.07$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
2. พนักงานมีความสุขและมารยาทดี
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
7. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภครที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภครที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภครที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภครที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อนหลัง

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภครที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ										
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.43	0.51	3.89	0.79	4.13	0.87	3.80	0.63	3.88	0.78
2. ครา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.71	0.73	4.38	0.83	4.35	0.83	4.60	0.70	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.86	0.36	4.00	0.64	4.22	0.74	4.10	0.32	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.71	0.47	4.54	0.73	4.57	0.73	4.10	0.99	4.42	0.77
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.93	0.27	3.79	0.56	3.65	0.49	3.80	0.42	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.79	0.58	4.47	0.85	4.48	0.73	4.40	0.84	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.86	0.53	3.91	0.48	3.96	0.71	3.90	0.32	3.91	0.52
รวม	4.04	0.21	4.14	0.31	4.19	0.36	4.10	0.17	4.14	0.30
ด้านราคา										
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.93	0.27	3.86	0.41	3.83	0.49	3.90	0.57	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.71	0.61	3.05	0.80	3.00	0.85	2.90	1.10	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.36	0.84	3.08	0.54	3.13	0.34	3.00	0.00	3.11	0.53
รวม	3.33	0.29	3.33	0.38	3.32	0.43	3.27	0.49	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่										
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.36	0.50	4.11	0.56	4.13	0.46	4.00	0.94	4.02	0.61
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.86	0.36	3.93	0.59	4.00	0.60	3.80	0.63	3.92	0.57

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
13. มีช่องทางเดินภายในร้าน สะดวก	3.71	0.47	3.86	0.71	4.00	0.60	4.00	0.00	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ	3.93	0.47	3.99	0.48	4.04	0.21	4.10	0.74	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและ ปลอดภัย	4.00	0.55	3.92	0.44	4.13	0.34	3.90	0.32	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้าน สะอาด	3.79	0.43	3.76	0.53	3.87	0.46	3.80	0.63	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงาน นิทรรศการ	4.07	0.47	3.94	0.47	4.04	0.21	4.10	0.32	3.98	0.43
รวม	3.82	0.22	3.93	0.22	4.03	0.19	3.96	0.19	3.94	0.22
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.14	0.66	3.49	0.50	3.39	0.50	3.60	0.52	3.45	0.53
19. มีการลดราคาสินค้าถ้า เป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.86	0.53	4.26	0.54	4.39	0.50	4.30	0.48	4.35	0.55
รวม	4.00	0.44	3.88	0.32	3.89	0.26	3.95	0.16	3.90	0.31

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านพนักงาน										
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและ เข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.07	0.47	3.84	0.57	3.78	0.52	3.70	0.48	3.84	0.55
21. พนักงานสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.93	0.62	3.86	0.49	3.87	0.46	3.60	0.52	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับ ถือและให้เกียรติลูกค้า	3.86	0.53	3.98	0.62	4.00	0.43	4.10	0.57	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการ อย่างเต็มใจ	4.21	0.43	3.95	0.43	4.04	0.47	3.80	0.42	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ใน การให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.50	0.65	4.06	0.47	4.13	0.55	4.00	0.47	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.14	0.36	4.00	0.44	4.04	0.37	3.90	0.57	4.02	0.43
26. พนักงานมีความกระตือ- รือร้นในการให้บริการ	2.71	0.61	3.67	0.70	3.22	0.74	3.60	0.70	3.48	0.76
รวม	3.78	0.19	3.91	0.21	3.87	0.12	3.81	0.21	3.88	0.20

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ										
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้า อย่างชัดเจน	2.93	0.62	3.08	0.58	3.04	0.37	2.70	0.48	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่าง สวยงาม	2.57	0.85	2.29	0.59	2.30	0.70	2.30	0.67	2.33	0.65
รวม	2.75	0.64	2.69	0.92	2.67	0.36	2.50	0.33	2.68	0.93
กระบวนการให้บริการ										
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้ มาก่อน หลัง	3.86	0.77	3.92	0.52	4.09	0.42	4.00	0.00	3.95	0.51
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้บริการ	2.21	0.70	2.09	0.89	2.17	0.89	2.30	0.95	2.14	0.87
รวม	3.04	0.46	3.01	0.48	3.13	0.46	3.15	0.47	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.54	0.15	3.55	0.14	3.59	0.14	3.53	0.11	3.56	0.14

จากตารางที่ 4.6 ผู้บริโภคที่เป็นนิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่เป็นนิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71 - 4.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรจุกัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง

นอกจากนี้อยู่ในระดับมากและปานกลาง

ผู้บริโภคที่เป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) จำนวน 1 รายการ คือ คุณภาพของ
ผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นพนักงานบริษัท

ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) จำนวน 1 รายการ คือ ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มี
ชื่อเสียง

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่เป็นนิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้ามีความเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่เป็น นิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-4.07$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
2. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
3. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย

5. บริเวณภายในร้านสะดวก

6. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76 - 4.11$) ทุกรายการ คือ

1. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

2. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

3. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ

4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย

5. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย

6. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก

7. บริเวณภายในร้านสะดวก

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่เป็น นิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท ยกเว้นรายการมีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$ และ 4.39 ตามลำดับ)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60 - 4.30$) ทุกรายการ คือ

1. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

2. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่เป็น นิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.21$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ

2. พนักงานมีความสุภาพมารยาทดี

3. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการ
4. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
6. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นพนักงานบริษัท

ผู้บริโภคที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในมาก ($\bar{X} = 3.67 - 4.06$) ทุกรายการคือ

1. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
2. พนักงานมีความสุภาพมารยาทดี
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

7. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภคที่เป็น นิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในปานกลาง ($\bar{X} = 2.57 - 2.93$) ทุกรายการ

1. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน
2. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม

ผู้บริโภคที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 2.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

กระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่เป็นนิสิต/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ										
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.21	0.42	4.09	0.70	4.12	0.91	3.77	0.73	3.88	0.78
2. ครา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.82	0.55	4.32	0.81	4.27	0.96	4.38	0.77	4.42	0.81
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.43	0.50	4.14	0.53	4.42	0.58	4.00	0.41	4.03	0.62
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.86	0.36	4.58	0.77	4.69	0.74	4.31	0.95	4.42	0.77
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.46	0.51	3.75	0.43	4.15	0.46	3.85	0.55	3.78	0.51
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.89	0.42	4.42	0.85	4.46	0.86	4.15	0.90	4.50	0.81
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.86	0.45	3.94	0.58	3.85	0.46	4.00	0.41	3.91	0.52
รวม	3.93	0.19	4.18	0.32	4.28	0.29	4.07	0.17	4.14	0.30
ด้านราคา										
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.96	0.19	3.78	0.52	4.00	0.28	3.77	0.44	3.86	0.42
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.43	0.57	3.00	0.73	3.65	0.63	2.85	1.07	2.99	0.81
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.14	0.71	3.11	0.56	3.12	0.33	3.08	0.28	3.11	0.53
รวม	3.18	0.28	3.30	0.40	3.59	0.29	3.23	0.44	3.32	0.38
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่										
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.61	0.50	3.92	0.32	4.69	0.62	4.08	0.86	4.02	0.61

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.71	0.46	4.12	0.57	3.81	0.49	3.62	0.65	3.92	0.57
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.64	0.49	4.05	0.74	3.73	0.45	3.85	0.55	3.88	0.64
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.93	0.54	4.06	0.39	3.92	0.27	4.00	0.82	4.00	0.46
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	3.96	0.43	4.03	0.39	3.88	0.52	3.77	0.44	3.96	0.44
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.39	0.50	3.94	0.30	3.96	0.34	3.54	0.97	3.79	0.51
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.00	0.47	4.02	0.33	3.96	0.34	3.85	0.80	3.98	0.43
รวม	3.75	0.20	4.02	0.19	3.99	0.17	3.81	0.18	3.94	0.22
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.07	0.47	3.46	0.50	3.73	0.45	3.62	0.51	3.45	0.53
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.79	0.63	4.23	0.46	4.15	0.46	4.38	0.51	4.35	0.55
รวม	3.93	0.40	3.85	0.26	3.94	0.36	4.00	0.20	3.90	0.31
ด้านพนักงาน										
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.86	0.52	3.77	0.58	4.08	0.48	3.69	0.48	3.84	0.55

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
21. พนักงานสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.82	0.55	3.83	0.45	3.92	0.56	3.85	0.55	3.85	0.50
22. พนักงานแสดงความนับ ถือและให้เกียรติลูกค้า	4.04	0.58	3.94	0.53	4.04	0.66	3.92	0.64	3.98	0.57
23. พนักงานยินดีให้บริการ อย่างเต็มใจ	4.11	0.42	3.94	0.46	4.08	0.39	3.77	0.44	3.98	0.45
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ใน การให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.82	0.67	4.09	0.46	4.04	0.53	3.92	0.49	4.01	0.53
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.11	0.31	4.06	0.43	3.88	0.43	3.85	0.55	4.02	0.43
26. พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.04	0.74	3.46	0.73	3.88	0.59	3.77	0.73	3.48	0.76
รวม	3.83	0.17	3.87	0.18	3.99	0.22	3.82	0.21	3.88	0.20
ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้า อย่างชัดเจน	3.00	0.67	3.06	0.50	3.12	0.59	2.77	0.44	3.03	0.55
28. มีการตกแต่งหน้าร้าน อย่างสวยงาม	2.46	0.74	2.29	0.63	2.19	0.49	2.46	0.78	2.33	0.65
รวม	2.73	0.55	2.68	0.38	2.65	0.42	2.62	0.42	2.68	0.43

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ-
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
กระบวนการให้บริการ 29.มีการให้บริการเป็นลำดับ ผู้มาก่อน หลัง	3.96	0.58	3.95	0.48	3.96	0.53	3.85	0.55	3.95	0.51
30.นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้บริการ	2.32	0.72	2.09	0.90	1.88	0.91	2.46	0.88	2.14	0.87
รวม	3.14	0.43	3.02	0.47	2.92	0.52	3.15	0.47	3.04	0.47
รวมทั้งหมด	3.50	0.14	3.56	0.13	3.62	0.13	3.53	0.14	3.56	0.14

จากตารางที่ 4.7 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82 - 4.89$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรจุกัณขณ์มีคุณภาพปลอดภัย
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง

นอกจากนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) จำนวน 1 รายการ คือคุณภาพของผลิตภัณฑ์

นอกจากนั้น อยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77 - 4.38$) ทุกรายการ คือ

1. ตรายี่ห้อ ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์
3. บรรจุกัณขณ์มีคุณภาพปลอดภัย
4. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ
5. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา
6. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ
7. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าราคาเหมาะสม

นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าราคาเหมาะสม

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 4.00$) จำนวน 2 รายการ

1. สินค้าราคาเหมาะสม
2. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 4.00$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
2. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
3. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
4. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย
5. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก
6. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92 - 4.12$) ทุกรายการ คือ

1. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย
2. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
3. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก
4. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย
5. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ
6. บริเวณภายในร้านสะอาด
7. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) รายการ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,000 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73 - 4.15$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ
2. ได้รับการสนใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82 - 4.11$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
2. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า สอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,000 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86 - 4.08$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
2. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่
3. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
5. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี
7. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท

กระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) จำนวน 1 รายการ คือ รายการมีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อนหลัง

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.93	0.79	3.83	0.77	0.757
2. ตรา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.28	0.86	4.55	0.75	1.930
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	4.13	0.56	3.94	0.65	1.754
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.43	0.83	4.42	0.73	0.027
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.85	0.54	3.72	0.48	1.502
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.43	0.88	4.56	0.73	0.975
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.98	0.50	3.85	0.53	1.545
รวม	4.15	0.31	4.12	0.30	0.431
ด้านราคา					
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.87	0.43	3.86	0.42	0.131
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	3.16	0.76	2.85	0.84	2.277*
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.08	0.59	3.14	0.49	0.631
รวม	3.37	0.39	3.28	0.38	1.345
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่					
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	4.03	0.63	4.01	0.60	0.175
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.97	0.55	3.89	0.60	0.795
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.89	0.69	3.87	0.61	0.107
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.98	0.39	4.01	0.52	0.376
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	3.93	0.40	3.99	0.46	0.676
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.85	0.51	3.73	0.51	1.353
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.08	0.42	3.90	0.42	2.464*
รวม	3.96	0.20	3.92	0.23	1.231

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.41	0.56	3.48	0.50	0.747
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.30	0.56	4.39	0.55	1.030
รวม	3.85	0.35	3.94	0.28	1.546
ด้านพนักงาน					
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.80	0.60	3.87	0.51	0.727
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.85	0.57	3.85	0.44	0.084
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	4.00	0.58	3.96	0.57	0.421
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่	4.03	0.48	3.94	0.41	1.148
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.95	0.62	4.06	0.44	1.139
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.00	0.41	4.03	0.45	0.376
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.54	0.72	3.44	0.79	0.789
รวม	3.88	0.20	3.88	0.19	0.165
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.02	0.53	3.04	0.57	0.268
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.41	0.74	2.25	0.55	1.387
รวม	2.71	0.44	2.65	0.42	0.871
กระบวนการให้บริการ					
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อนหลัง	3.87	0.53	4.01	0.49	1.628
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	2.28	0.86	2.01	0.87	1.752
รวม	3.07	0.45	3.01	0.49	0.719
รวมทั้งหมด	3.57	0.13	3.54	0.15	1.199

* $P \geq 0.05$

df = ∞

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = ∞

t = ± 2.576

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิงพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคา ผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอายุ

รายการ	20 – 29 ปี		30 – 39 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ							
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.80	0.93	4.08	0.63	3.68	0.70	3.037*
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.68	0.68	4.24	0.95	4.32	0.65	4.318*
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.88	0.82	4.22	0.46	3.97	0.31	4.133*
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.14	0.67	4.53	0.83	4.71	0.69	6.466**
5. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ	3.60	0.49	4.08	0.34	3.58	0.56	17.512**
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.78	0.55	4.39	0.98	4.23	0.72	5.648**
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.92	0.49	3.90	0.57	3.90	0.47	0.018
รวม	4.11	0.33	4.20	0.31	4.06	0.20	2.604
ด้านราคา							
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.92	0.27	3.98	0.37	3.58	0.56	10.650**
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.58	0.57	3.55	0.54	2.74	1.00	27.873**
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.12	0.59	3.08	0.56	3.16	0.37	0.235
รวม	3.21	0.29	3.54	0.30	3.16	0.48	15.793**
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่							
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.72	0.50	4.22	0.50	4.19	0.75	11.466**
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.80	0.40	4.20	0.60	3.68	0.60	11.264**
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.74	0.44	4.08	0.82	3.77	0.50	4.241*
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.00	0.49	4.02	0.32	3.97	0.60	0.120
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.02	0.43	3.92	0.39	3.94	0.51	0.719
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.64	0.53	3.94	0.31	3.77	0.67	4.666**
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.02	0.38	3.98	0.42	3.94	0.51	0.374
รวม	3.85	0.21	4.05	0.20	3.89	0.18	13.719**
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์วิทยุหรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.32	0.55	3.55	0.50	3.48	0.51	2.524

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20-29 ปี		30-39 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็น เจ้าหน้าที่ในกรม	4.56	0.61	4.08	0.34	4.45	0.57	12.037**
รวม	3.94	0.33	3.81	0.33	3.97	0.22	3.161*
ด้านพนักงาน							
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจ ใจความต้องการของลูกค้า	3.90	0.51	3.82	0.65	3.77	0.43	0.538
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.84	0.51	3.90	0.46	3.77	0.56	0.633
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	3.98	0.51	3.98	0.62	3.97	0.60	0.006
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ	4.04	0.40	4.00	0.45	3.87	0.50	1.437
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการ ให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุก ระดับชั้น	3.92	0.57	4.12	0.52	3.97	0.48	1.885
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.08	0.34	3.98	0.47	3.97	0.48	0.932
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.08	0.80	3.65	0.59	3.87	0.62	15.018**
รวม	3.83	0.15	3.92	0.21	3.88	0.22	2.587
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ							
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่าง ชัดเจน	3.06	0.62	3.08	0.52	2.90	0.47	1.090
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.38	0.73	2.25	0.56	2.35	0.66	0.508
รวม	2.72	0.50	2.67	0.36	2.63	0.43	0.456

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20-29 ปี		30-39 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
กระบวนการให้บริการ							
29.มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	4.00	0.49	3.92	0.48	3.90	0.60	0.437
30.นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.16	0.82	2.00	0.89	2.32	0.91	1.357
รวม	3.08	0.44	2.96	0.50	3.11	0.48	1.257
รวมทั้งหมด	3.53	0.14	3.59	0.13	3.53	0.15	3.006*

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง
2. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ
3. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์
3. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน
2. สินค้าราคาเหมาะสม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน
2. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย
3. บริเวณภายในร้านสะอาด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ค่ายวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 20 - 29 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ทรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับ อายุ 20 - 29 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย ผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป แตกต่างกับ อายุ 20 - 29 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. สีน้าราคาเหมาะสม ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
8. สีน้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
9. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับ อายุ 20 - 29 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
10. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
11. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
12. บริเวณภายในร้านสะอาด ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
13. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรม ผู้บริโภคที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับ อายุ 30 - 39 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
14. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับ อายุ 20 - 29 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ อายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ							
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	4.11	0.92	3.74	0.69	4.18	0.75	3.898*
2. ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.58	0.77	4.34	0.85	4.55	0.52	1.265
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	4.22	0.72	3.95	0.55	4.00	0.63	2.477
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.19	0.79	4.52	0.73	4.45	0.93	2.264
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.83	0.38	3.76	0.57	3.73	0.47	0.286
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.69	0.62	4.48	0.85	4.00	0.77	3.300*
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.94	0.53	3.94	0.45	3.55	0.82	3.072*
รวม	4.23	0.33	4.11	0.30	4.06	0.07	2.376
ด้านราคา							
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.89	0.32	3.87	0.46	3.73	0.47	0.641
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.75	0.55	3.09	0.87	3.00	1.00	2.300
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.19	0.62	3.06	0.50	3.27	0.47	1.358
รวม	3.28	0.30	3.34	0.40	3.33	0.52	0.345
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่							
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.67	0.53	4.12	0.54	4.45	0.82	11.458**
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.89	0.32	3.96	0.66	3.73	0.47	0.924
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.81	0.40	3.92	0.74	3.82	0.40	0.435
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.03	0.45	4.00	0.49	3.91	0.30	0.275
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.06	0.47	3.94	0.42	3.82	0.40	1.542
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.89	0.40	3.72	0.55	4.00	0.45	2.522
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.06	0.33	3.94	0.47	4.09	0.30	1.278
รวม	3.91	0.19	3.94	0.24	3.97	0.15	0.405

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.44	0.61	3.44	0.50	3.55	0.52	0.209
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใน กรมฯ	4.50	0.56	4.32	0.54	4.09	0.54	2.755
รวม	3.97	0.31	3.88	0.31	3.82	0.34	1.580
ด้านพนักงาน							
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	4.00	0.48	3.82	0.56	3.45	0.52	4.486*
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.52	3.81	0.52	4.00	0.00	0.844
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	3.89	0.46	4.00	0.60	4.09	0.70	0.710
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มใจ	4.06	0.41	3.99	0.45	3.73	0.47	2.344
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการ ที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.83	0.56	4.07	0.53	4.09	0.30	2.739
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.08	0.37	4.00	0.44	3.91	0.54	0.847
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.97	0.81	3.61	0.64	4.18	0.40	17.742**
รวม	3.82	0.16	3.90	0.21	3.92	0.16	2.641
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ							
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.06	0.58	3.05	0.55	2.82	0.40	0.888
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.39	0.77	2.29	0.59	2.36	0.67	0.288
รวม	2.72	0.51	2.67	0.40	2.59	0.30	0.428

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
 วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
กระบวนการให้บริการ							
29.มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	3.97	0.56	3.93	0.46	4.00	0.77	0.150
30.นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.06	0.83	2.12	0.89	2.55	0.82	1.394
รวม	3.01	0.45	3.02	0.48	3.27	0.47	1.436
รวมทั้งหมด	3.56	0.14	3.55	0.14	3.57	0.17	0.127

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด
 2. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย
 3. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ค่ายวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายชื่อ ดังนี้

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด ผู้บริโภคที่เป็นโสด แตกต่างกับ ผู้ที่สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย ผู้บริโภคที่เป็นโสด แตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา ผู้บริโภคที่สมรส แตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่เป็นโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน ผู้บริโภคที่สมรส แตกต่างกับ ผู้ที่เป็นโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ผู้บริโภคที่เป็นโสด แตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้บริโภคที่สมรส แตกต่างกับ ผู้ที่เป็นโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ							
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.43	0.51	3.97	0.78	3.50	0.85	4.494*
2. ตรา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.71	0.73	4.42	0.80	4.10	0.99	1.716
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.86	0.36	4.06	0.66	3.90	0.32	0.942
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.71	0.47	4.52	0.74	4.40	0.97	7.369**
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.93	0.27	3.70	0.46	4.40	0.84	10.333**
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.79	0.58	4.44	0.84	4.70	0.67	1.456
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.86	0.53	3.90	0.51	4.10	0.57	0.776
รวม	4.04	0.21	4.15	0.32	4.16	0.22	0.769
ด้านราคา							
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.93	0.27	3.86	0.44	3.80	0.42	0.276
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.71	0.61	3.00	0.84	3.30	0.67	1.545
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้ายราคา	3.36	0.84	3.08	0.50	3.10	0.32	1.652
รวม	3.33	0.29	3.31	0.40	3.40	0.38	0.228
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่							
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.36	0.50	4.11	0.57	4.00	0.67	10.859**
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.86	0.36	3.95	0.60	3.70	0.48	0.999
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.71	0.47	3.94	0.66	3.50	0.53	2.681
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.93	0.47	4.01	0.46	4.00	0.47	0.186
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.00	0.55	3.95	0.42	4.00	0.47	0.110
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.79	0.43	3.81	0.52	3.60	0.52	0.741
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.07	0.47	3.97	0.42	4.00	0.47	0.337
รวม	3.82	0.22	3.96	0.21	3.83	0.20	4.308*

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
18. ได้รับการสนใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.14	0.66	3.46	0.50	3.70	0.48	3.652*
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใน กรมฯ	4.86	0.53	4.26	0.50	4.60	0.70	9.465**
รวม	4.00	0.44	3.86	0.26	4.15	0.47	5.010**
ด้านพนักงาน							
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า	4.07	0.47	3.81	0.55	3.90	0.57	1.521
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.93	0.62	3.83	0.48	3.90	0.57	0.277
22. พนักงานแสดงความนับถือและให้ เกียรติลูกค้า	3.86	0.53	3.97	0.57	4.20	0.63	1.070
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่างเต็มที่	4.21	0.43	3.96	0.45	3.90	0.32	2.211
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการ ที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น	3.50	0.65	4.07	0.49	4.00	0.47	8.007**
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.14	0.36	4.00	0.43	4.00	0.47	0.695
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.71	0.61	3.53	0.73	4.10	0.32	12.654**
รวม	3.78	0.19	3.88	0.19	4.00	0.21	4.068*
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ							
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	2.93	0.62	3.04	0.56	3.10	0.32	0.322
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.57	0.85	2.30	0.62	2.30	0.67	1.128
รวม	2.75	0.64	2.67	0.40	2.70	0.35	0.246

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
 วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
กระบวนการให้บริการ							
29.มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	3.86	0.77	3.97	0.46	3.80	0.63	0.750
30.นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.21	0.70	2.13	0.89	2.10	0.99	0.067
รวม	3.04	0.46	3.05	0.48	2.95	0.50	0.206
รวมทั้งหมด	3.54	0.15	3.55	0.14	3.60	0.17	0.585

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ
 2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น
นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด ผู้ที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี แตกต่างกับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์เท่ากับ ผู้ที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน ผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี แตกต่างกับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ผู้ที่มีการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ ผู้ที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรี แตกต่างกับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จําแนกตามอาชีพ

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ									
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.43	0.51	3.89	0.79	4.13	0.87	3.80	0.63	2.467
2. ตรา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.71	0.73	4.38	0.83	4.35	0.83	4.60	0.70	0.917
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.86	0.36	4.00	0.64	4.22	0.74	4.10	0.32	1.188
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.71	0.47	4.54	0.73	4.57	0.73	4.10	0.99	6.057**
5. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ	3.93	0.27	3.79	0.56	3.65	0.49	3.80	0.42	0.873
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.79	0.58	4.47	0.85	4.48	0.73	4.40	0.84	0.677
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหา	3.86	0.53	3.91	0.48	3.96	0.71	3.90	0.32	0.112
รวม	4.04	0.21	4.14	0.31	4.19	0.36	4.10	0.17	0.778
ด้านราคา									
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.93	0.27	3.86	0.41	3.83	0.49	3.90	0.57	0.194
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.71	0.61	3.05	0.80	3.00	0.85	2.90	1.10	0.710
10. ไม่มีความผิดพลาดในการคิดป้ายราคา	3.36	0.84	3.08	0.54	3.13	0.34	3.00	0.00	1.235
รวม	3.33	0.29	3.33	0.38	3.32	0.43	3.27	0.49	0.082
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่									
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน	3.36	0.50	4.11	0.56	4.13	0.46	4.00	0.94	7.196**
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.86	0.36	3.93	0.59	4.00	0.60	3.80	0.63	0.350
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.71	0.47	3.86	0.71	4.00	0.60	4.00	0.00	0.720
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.93	0.47	3.99	0.48	4.04	0.21	4.10	0.74	0.348
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและปลอดภัย	4.00	0.55	3.92	0.44	4.13	0.34	3.90	0.32	1.566
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.79	0.43	3.76	0.53	3.87	0.46	3.80	0.63	0.253
17. จัดแสดงสินค้าตามงานนิทรรศการ	4.07	0.47	3.94	0.47	4.04	0.21	4.10	0.32	0.870
รวม	3.82	0.22	3.93	0.22	4.03	0.19	3.96	0.19	3.021*

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จําแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.14	0.66	3.49	0.50	3.39	0.50	3.60	0.52	2.191
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็น เจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.86	0.53	4.26	0.54	4.39	0.50	4.30	0.48	5.239**
รวม	4.00	0.44	3.88	0.32	3.89	0.26	3.95	0.16	0.718
ด้านพนักงาน									
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและ เข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.07	0.47	3.84	0.57	3.78	0.52	3.70	0.48	1.130
21. พนักงานสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว	3.93	0.62	3.86	0.49	3.87	0.46	3.60	0.52	0.961
22. พนักงานแสดงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า	3.86	0.53	3.98	0.62	4.00	0.43	4.10	0.57	0.365
23. พนักงานยินดีให้บริการอย่าง เต็มใจ	4.21	0.43	3.95	0.43	4.04	0.47	3.80	0.42	2.147
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการ ให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุก ระดับชั้น	3.50	0.65	4.06	0.47	4.13	0.55	4.00	0.47	5.432**
25. พนักงานมีความสุภาพ มารยาทดี	4.14	0.36	4.00	0.44	4.04	0.37	3.90	0.57	0.722
26. พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	2.71	0.61	3.67	0.70	3.22	0.74	3.60	0.70	8.970**
รวม	3.78	0.19	3.91	0.21	3.87	0.12	3.81	0.21	2.363

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
 วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิต / นักศึกษา		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ									
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่าง ชัดเจน	2.93	0.62	3.08	0.58	3.04	0.37	2.70	0.48	1.633
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.57	0.85	2.29	0.59	2.30	0.70	2.30	0.67	0.748
รวม	2.75	0.64	2.69	0.42	2.67	0.36	2.50	0.33	0.719
กระบวนการให้บริการ									
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้ มาก่อน หลัง	3.86	0.77	3.92	0.52	4.09	0.42	4.00	0.00	0.835
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ บริการ	2.21	0.70	2.09	0.89	2.17	0.89	2.30	0.95	0.231
รวม	3.04	0.46	3.01	0.48	3.13	0.46	3.15	0.47	0.598
รวมทั้งหมด	3.54	0.15	3.55	0.14	3.59	0.14	3.53	0.11	0.544

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้า สวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภค ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อร้านค้า สวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีระดับอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ค่ายวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท แตกต่างกับ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน ผู้บริโภคที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับ นิสิต/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ พนักงานบริษัท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท แตกต่างกับ นิสิต/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุกระดับชั้น ผู้บริโภคที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับ นิสิต/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ พนักงานบริษัท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับ นิสิต/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงานบริษัท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ									
1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด	3.21	0.42	4.09	0.70	4.12	0.91	3.77	0.73	8.557**
2. ตรา/ยี่ห้อผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียง	4.82	0.55	4.32	0.81	4.27	0.96	4.38	0.77	2.433
3. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ	3.43	0.50	4.14	0.53	4.42	0.58	4.00	0.41	13.553**
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์	3.86	0.36	4.58	0.77	4.69	0.74	4.31	0.95	7.268**
5. มีหลากหลายผลิตภัณฑ์กำกับ	3.46	0.51	3.75	0.43	4.15	0.46	3.85	0.55	7.409**
6. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย	4.89	0.42	4.42	0.85	4.46	0.86	4.15	0.90	2.920*
7. การรับประกันเปลี่ยนสินค้าที่มี ปัญหา	3.86	0.45	3.94	0.58	3.85	0.46	4.00	0.41	0.314
รวม	3.93	0.19	4.18	0.32	4.28	0.29	4.07	0.17	5.884**
ด้านราคา									
8. สินค้าราคาเหมาะสม	3.96	0.19	3.78	0.52	4.00	0.28	3.77	0.44	1.926
9. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน	2.43	0.57	3.00	0.73	3.65	0.63	2.85	1.07	10.748**
10. ไม่มีความผิดพลาดในการติดป้าย ราคา	3.14	0.71	3.11	0.56	3.12	0.33	3.08	0.28	0.043
รวม	3.18	0.28	3.30	0.40	3.59	0.29	3.23	0.44	5.365**
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่									
11. การจัดวางสินค้าแยกประเภท ชัดเจน	3.61	0.50	3.92	0.32	4.69	0.62	4.08	0.86	18.638**
12. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย	3.71	0.46	4.12	0.57	3.81	0.49	3.62	0.65	4.682**
13. มีช่องทางเดินภายในร้านสะดวก	3.64	0.49	4.05	0.74	3.73	0.45	3.85	0.55	2.529
14. สะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ	3.93	0.54	4.06	0.39	3.92	0.27	4.00	0.82	0.628
15. สถานที่ตั้งเหมาะสมและ ปลอดภัย	3.96	0.43	4.03	0.39	3.88	0.52	3.77	0.44	1.339

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
 วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
16. บริเวณภายในร้านสะอาด	3.39	0.50	3.94	0.30	3.96	0.34	3.54	0.97	9.222**
17. จัดแสดงสินค้าตามงาน นิทรรศการ	4.00	0.47	4.02	0.33	3.96	0.34	3.85	0.80	0.480
รวม	3.75	0.20	4.02	0.19	3.99	0.17	3.81	0.18	12.985**
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
18. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.07	0.47	3.46	0.50	3.73	0.45	3.62	0.51	6.960**
19. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็น เจ้าหน้าที่ในกรมฯ	4.79	0.63	4.23	0.46	4.15	0.46	4.38	0.51	7.233**
รวม	3.93	0.40	3.85	0.26	3.94	0.36	4.00	0.20	0.985
ด้านพนักงาน									
20. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเข้าใจ ใจความต้องการของลูกค้า	3.86	0.52	3.77	0.58	4.08	0.48	3.69	0.48	2.224
21. พนักงานสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.82	0.55	3.83	0.45	3.92	0.56	3.85	0.55	0.205
22. พนักงานแสดงความนับถือและ ให้เกียรติลูกค้า	4.04	0.58	3.94	0.53	4.04	0.66	3.92	0.64	0.250
23. พนักงานยินดีให้บริการ อย่างเต็มใจ	4.11	0.42	3.94	0.46	4.08	0.39	3.77	0.44	1.865
24. พนักงานมีภาพลักษณ์ในการ ให้บริการที่ดี เช่น ให้บริการทุก ระดับชั้น	3.82	0.67	4.09	0.46	4.04	0.53	3.92	0.49	1.399
25. พนักงานมีความสุภาพมารยาทดี	4.11	0.31	4.06	0.43	3.88	0.43	3.85	0.55	3.919**

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรม-
 วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
26. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.04	0.74	3.46	0.73	3.88	0.59	3.77	0.73	5.429**
รวม	3.83	0.17	3.87	0.18	3.99	0.22	3.82	0.21	3.277*
ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ									
27. มีป้ายบอกทางไปร้านค้าอย่างชัดเจน	3.00	0.67	3.06	0.50	3.12	0.59	2.77	0.44	1.003
28. มีการตกแต่งหน้าร้านอย่างสวยงาม	2.46	0.74	2.29	0.63	2.19	0.49	2.46	0.78	0.917
รวม	2.73	0.55	2.68	0.38	2.65	0.42	2.62	0.42	0.216
กระบวนการให้บริการ									
29. มีการให้บริการเป็นลำดับผู้มาก่อน หลัง	3.96	0.58	3.95	0.48	3.96	0.53	3.85	0.55	0.161
30. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	2.32	0.72	2.09	0.90	1.88	0.91	2.46	0.88	1.476
รวม	3.14	0.43	3.02	0.47	2.92	0.52	3.15	0.47	1.077
รวมทั้งหมด	3.50	0.14	3.56	0.13	3.62	0.13	3.53	0.14	3.504*

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.13 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของผู้บริโภค ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ
2. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด
3. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ
4. คุณภาพของผลิตภัณฑ์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บรรจุกภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย

นอกนั้นไม่แตกต่าง

ด้านราคา

ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ ดังนี้

1. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน
2. บริเวณภายในร้านสะอาด
3. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ
2. ได้รับการสนใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ด้านพนักงาน

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. พนักงานมีความสุภาพมารยาทดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวัสดิการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. มีฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพปลอดภัย ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สินค้าทุกชนิดมีป้ายราคาชัดเจน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. การจัดวางสินค้าแยกประเภทชัดเจน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000-20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. หยิบสินค้าสะดวกและหาได้ง่าย ผู้ที่มีได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. บริเวณภายในร้านสะอาด ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. ได้รับการจูงใจจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. มีการลดราคาสินค้าถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในกรมฯ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. พนักงานมีความสุขภาพ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ที่มีรายได้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05