

## ผนวก ข

### การสัมภาษณ์เชิงลึก

#### ชุดที่ 1

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	16 ปี
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 4
อาชีพ	นักเรียน
ระดับรายได้	2,000 บาท/เดือน

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยจะซื้อสินค้าจำพวกลูกอม ขนมขบเคี้ยว เครื่องดื่ม ซึ่งมีมูลค่าการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 20 บาท จากการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุหลักในการเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แม้ว่ามีร้านค้าประเภทอื่น เช่น ร้านโชห่วย ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ซึ่งหากเปรียบเทียบในเรื่องของระยะทางระหว่างร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกับที่พัก/โรงเรียนแล้ว พบว่า ร้านโชห่วยจะมีระยะทางใกล้กว่าก็ตาม แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น กล่าวคือ บรรยากาศภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นดึงดูดให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าร้านโชห่วย เช่น การติดเครื่องปรับอากาศ การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ ฯลฯ การซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีความเป็นอิสระในการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วย ทำให้สามารถเลือกสินค้าจนกว่าจะพอใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีคนขายคอยเดินตาม ประกอบกับร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีสินค้าที่หลากหลายกว่า สินค้ามีความสดและใหม่ และเมื่อชำระเงินก็จะนำของใส่ถุงให้เรียบร้อย ในขณะที่หากซื้อสินค้าจากร้านโชห่วย ผู้ขายจะเป็นผู้เลือกสินค้าให้โดยที่ผู้ไม่สามารถเลือกสินค้าได้เอง บางครั้งได้สินค้าที่ใกล้หมดอายุหรือเสื่อมสภาพ และไม่สามารถนำไปเปลี่ยนคืนจากร้านได้อีกด้วย และถุงสำหรับใส่สินค้าก็เป็นถุงที่ใช้แล้ว ไม่สะอาด ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามผู้ถูกสัมภาษณ์ยังคงมีความเห็นว่า สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นมีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการอยู่ดี หากสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นไกลกว่าร้านโชวห่วยมากกว่า 500 เมตร ก็คงเลือกใช้บริการจากร้านโชวห่วย

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะเลือกใช้บริการร้านใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นร้านเดิมที่ให้บริการอยู่ แต่ทั้งนี้ก็จะพิจารณาจากเรื่องการให้บริการของร้านสะดวกซื้อเป็นหลัก

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ทั้งในด้านสินค้า บริการ และพนักงาน และไม่เห็นความจำเป็นที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะต้องปรับปรุงอะไร

## ชุดที่ 2

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	นายสมนึก ใจเพชร
อายุ	32 ปี
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาปีที่ 6
อาชีพ	พนักงานยกของ
ระดับรายได้	6,350 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณทุกวัน และวันละหลายครั้ง เนื่องจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นอยู่ติดกับที่ทำงาน และจะใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเวลาพักกลางวันของทุกวัน เนื่องจากภายในร้านบรรยากาศดี มีเครื่องปรับอากาศ ทำให้สบายตัวเวลามาซื้อสินค้า เพราะลักษณะเนื้อหาของผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้แรงงาน ยกของ จึงชอบที่จะเข้าใช้บริการจากร้าน แต่การเข้ามาใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็ไม่ได้ซื้อของทุกครั้งที่ใช้ บางครั้งก็เข้ามาเดินๆ ดูของเฉยๆ ยังไม่ตัดสินใจซื้อ เนื่องจากจะเข้าใช้บริการหลายครั้งในวันหนึ่งวัน แต่ทุกวันนี้ก็ต้องซื้อของจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกลับบ้าน โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 30-40 บาท/วัน และสินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าในหมวดเครื่องดื่ม อุโภค เช่น สบู่ แชมพู ผงซักฟอก ฯลฯ โดยเหตุผลของการซื้อสินค้าเหล่านี้จากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นคือ ขนาด/ปริมาณของสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นตรงกับความต้องการ เช่น ผงซักฟอกจะมีถุงละ 10 บาท ทำให้มีความสามารถในการจ่ายได้ แต่หากไปซื้อตามห้างใหญ่ๆ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นถุงใหญ่ราคาแพง ซึ่งทำให้ไม่มีเงินเพียงพอไปซื้อสินค้าอย่างอื่น และแม้ว่าตามร้านโชห่วยจะมีสินค้าในขนาดที่ตรงกับความต้องการ แต่ซื้อที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นดีกว่า เนื่องจากบรรยากาศของร้านดีกว่า และติดเครื่องปรับอากาศด้วย จึงไม่ค่อยไปซื้อจากโชห่วยเท่าไรนัก

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับบริการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” โดยผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าหากทั้งสองร้านไม่ว่าจะเป็นร้านเก่าหรือร้านใหม่มีสินค้าเหมือนกันทุกประการ และสถานที่ตั้งร้านอยู่ในระแวกเดียวกัน ก็จะมีการพิจารณาเลือกใช้บริการจากร้านที่มีรายการส่งเสริมการขายที่ดีกว่า หรือมีส่วนลดมากกว่า

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของบรรยากาศโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ทำให้อุณหภูมิภายในร้านเย็นสบาย เหมาะแก่การเลือกซื้อสินค้า นอกจากนี้จะเป็นเรื่องการจัดวางสินค้าได้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาสินค้า ประกอบกับพนักงานที่ให้บริการมีท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายคดี พูดจาไพเราะ จึงทำให้เกิดความรู้สึกอยากให้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

แม้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็ตาม แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม ทั้งนี้สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดจะเป็นเรื่องความหลากหลายของสินค้า โดยต้องการให้ทางร้านนำหลากหลายตราสินค้ามาลงไว้ เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสได้เลือกสินค้าที่ดีและเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด นอกจากนี้สิ่งสำคัญก็คืออยากให้ช่วยลดราคาสินค้าที่จำหน่ายภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้ถูกลงกว่าเดิม อาจจะใช้วิธีการจับโปรโมชันลดราคาสินค้าบางรายการในช่วงเย็นหรือค่ำ เช่น สินค้าจำพวกอาหารปรุงสำเร็จต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยค่าครองชีพของคนที่มีรายได้น้อย

### ชุดที่ 3

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	นายมนต์ชัย	ธีรรมย์
อายุ	26 ปี	
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	
ระดับรายได้	ประมาณ 15,000 บาท/เดือน	

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทุกวัน โดยบางวันจะเข้าใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง เนื่องจากสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นจะค่อนข้างใกล้ทั้งที่พักและที่ทำงาน โดยระหว่างวันจะใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นบริเวณที่ทำงาน แต่ในช่วงค่ำจะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นบริเวณที่พักอาศัย ทั้งนี้ระยะทางระหว่างร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกับที่พัก/ที่ทำงานนั้นมีผลสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นอกจากนี้แล้วสินค้าที่จำหน่ายภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีหลากหลาย และตรงกับความต้องการ โดยสินค้าที่ซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าในหมวดอาหารและเครื่องดื่ม แม้ว่าสินค้าที่ซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะหาได้จากที่อื่นก็ตาม แต่ก็ยังคงเลือกใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเนื่องจากสภาพสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีความสดและสะอาดของสินค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ราคาสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะมีราคาสูงกว่าร้านค้าประเภทอื่น แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ก็ยังคงตัดสินใจซื้อสินค้าเหล่านี้จากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และราคาสินค้าจะสูงกว่าเพียง 1 – 5 บาทเท่านั้น จึงยังมีความสามารถที่จะจ่ายได้ โดยมูลค่าการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 40 – 50 บาท แต่หากสินค้าที่จำหน่ายราคาสูงกว่าร้านค้าประเภทอื่นมากๆ ก็จะไปใช้บริการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่จำหน่ายในราคาถูกลง

อย่างไรก็ตามผู้ถูกสัมภาษณ์ก็ไม่ได้ใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านค้าหลักสำหรับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคสำหรับครอบครัว โดยจะใช้บริการจากร้านดิสนีย์สโตร์เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ห้างเทสโก้ โลตัส หากพิจารณาในเรื่องของการเดินทางแล้ว พบว่า ร้านสะดวกซื้อที่มีข้อได้เปรียบกว่าแหล่งซื้อสินค้าหลัก (ห้างบิ๊กซี) ก็ตาม แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ยินดีที่จะเดินทางโดยรถยนต์ไปซื้อสินค้าจากแหล่งซื้อสินค้าหลัก เนื่องจากราคาเปรียบเทียบของแหล่งซื้อสินค้าหลักจะ

ถูกกว่ามาก โดยปกติจะมีการวางแผนการจ่ายสินค้าไว้ล่วงหน้า โดยจะเดินทางไปซื้อสินค้าจากแหล่งซื้อสินค้าหลักประมาณ 2 สัปดาห์/ครั้ง และจะซื้อคราวละมากๆ

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” พบว่า หากสินค้าและราคาเหมือนกันทุกประการ ผู้ถูกสัมภาษณ์จะลองใช้บริการจากทั้งสองร้านเพื่อเปรียบเทียบในเรื่องของบริการ และหากร้านใดบริการดีกว่าก็จะเลือกใช้บริการจากร้านนั้น โดยไม่คำนึงถึงเรื่องตราเครื่องหมายของร้านเลย

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ไม่ว่าจะเป็นด้านสินค้า การบริการ หรือตัวพนักงานก็ตาม เนื่องจากสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีความหลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการ การตั้งราคาสินค้ามีความเป็นธรรม และมาตรฐาน การให้บริการของพนักงานเป็นกันเอง และสิ่งสำคัญ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค เช่น เครื่องปรับอากาศ ประตูเปิดอัตโนมัติ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าทางร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็ควรจะต้องปรับปรุงในรายละเอียดปลีกย่อยบางส่วน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์แบบของการให้บริการแก่ผู้บริโภค เช่น เพิ่มสินค้าจำพวกอุปกรณ์เครื่องเขียน และสิ่งพิมพ์ ฯลฯ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

#### ชุดที่ 4

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	52 ปี
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาปีที่ 4
อาชีพ	แม่บ้าน
ระดับรายได้	6,000 บาท/เดือน

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ โดยส่วนใหญ่การมาร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีวัตถุประสงค์หลัก คือ ชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านทางเคาน์เตอร์เป็นหลัก เนื่องจากทางร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีจุดบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค แม้ว่าจะมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากการรับชำระ แต่ก็คุ้มค่ากว่าการเดินทางไปชำระค่าใช้จ่ายเหล่านั้นด้วยตนเอง ถือเป็นการอำนวยความสะดวกและช่วยประหยัดเวลาได้อย่างมาก สำหรับการซื้อสินค้าภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น นั้นก็จะมีการซื้อบ้าง ทั้งนี้สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าประเภทเครื่องดื่มจึงมีมูลค่าการใช้จ่ายไม่มากนัก ประมาณ 20 – 30 บาท/ครั้ง เนื่องจากสินค้าภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น มีจะราคาสูงกว่าการซื้อจากร้านค้าอื่นๆ ประกอบกับหน้าปากซอยของที่พักมีท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาจรัญฯ ตั้งอยู่ (ผู้ถูกสัมภาษณ์พักอาศัยอยู่ในซอยจรัญฯ 29/1) ซึ่งจะมีสินค้าให้เลือกหลากหลายและสินค้าน่าราคาถูกกว่า จึงทำให้ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าจากท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต และที่สำคัญสถานที่ตั้งระหว่างท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต กับที่พักใกล้กว่าการเดินทางไปร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยราคาและระยะทางเป็นสำคัญตามลำดับ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าจะเลือกใช้บริการจากร้านที่มีสินค้าน่าราคาถูกและใกล้ที่พักมากที่สุด หากร้านที่ใกล้ที่พักมีการตั้งราคาสินค้าสูงกว่าร้านที่ไกลออกไป ก็จะใช้บริการจากร้านที่มีสินค้าน่าราคาถูกเป็นสำคัญ ทั้งนี้เรื่องระยะทางยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ แม้ว่าร้านที่อยู่ไกลกว่าจะมีสินค้าที่ราคาถูกแต่หากระยะทางจากสถานที่ตั้งของร้านกับที่พักห่างกันเกิน 500 เมตร ก็คงเลือกใช้บริการร้านที่ใกล้กว่า จากคำถามที่ว่าร้านใหม่ ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน และ

มีสินค้าตรงตามความต้องการเหมือนกัน จะเลือกใช้ร้านใดก็ได้ ไม่ยึดติดกับตราเครื่องหมายการทางค้าแต่อย่างไร

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ อย่างกรณีการชำระค่าน้ำประปา ใช้เวลาดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการไม่ถึง 5 นาที ทั้งนี้หากไปชำระที่การประปาจะต้องใช้เวลารอคิวนานมาก แม้ว่าการชำระที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จะเสียค่าธรรมเนียมแต่ก็คุ้มกว่าการเสียเวลาเดินทาง และรอคิวที่การประปา นอกจากนี้ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จะมีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิด และมีสินค้าบางประเภทที่ไม่สามารถหาซื้อได้จากที่อื่น เช่น ไม้กรอกบีกไบต์ ซาลาเปาบีกเปา สเลอบี ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แม้ว่าจะระยะทางไกลกว่า ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต

แม้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็ตาม แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด ทั้งนี้สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดจะเป็นเรื่องของบุคลิกภาพของพนักงานประจำร้าน โดยต้องการให้มีการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าของร้านก่อนที่จะให้บริการ เนื่องจากบางครั้งถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชนิดนี้ตั้งอยู่ตรงไหนของร้านเพราะหาไม่เจอ แต่พนักงานไม่สามารถตอบได้ ต้องไปดูที่ชั้นวางแต่ละชั้น ปรากฏว่าสินค้าชนิดนี้ไม่มีวางอยู่บนชั้น เนื่องจากเป็นสินค้าใหม่ยังไม่นำมาวางจำหน่ายภายในร้าน ทำให้ต้องเสียเวลาบ้างในบางครั้ง แต่ทั้งนี้ก็ยังคงพอรับได้อยู่ ไม่ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่อะไร แต่เห็นควรว่าควรจะให้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้จะทำให้เกิดความพอใจต่อการบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ยิ่งขึ้น นอกจากนี้บางครั้งในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก จะต้องรอชำระเงินนาน จึงอยากให้เพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการชำระเงินในช่วงเวลาเร่งด่วนด้วย

พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของประชากรในกลุ่มนี้จะมีความถี่การใช้บริการ เฉลี่ยประมาณ 8 ครั้ง/เดือน โดยมีมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยเดือนละ 355.27 บาท/เดือน นับว่าเป็นมูลค่าการใช้จ่ายที่ไม่สูง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทั้งนี้ระดับรายได้ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคหรือระดับการบริโภค โดยจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับราคาสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นค่อนข้าง

สูงหากเทียบกับร้านค้าประเภทอื่น แม้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะมีข้อได้เปรียบในเรื่องของระยะทางที่ใกล้กับที่พัก/ที่ทำงาน แต่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นไม่ได้เป็นร้านค้าหลักที่ประชากรในกลุ่มนี้เลือกใช้บริการ เนื่องจากประชากรในกลุ่มนี้จะมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ จึงทำให้ปัจจัยราคาเป็นปัจจัยที่ประชากรในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

## ชุดที่ 5

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	58 ปี
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 6
อาชีพ	พนักงานธนาคาร
ระดับรายได้	18,000 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนานๆ ครั้ง ประมาณ 1 ครั้ง/เดือน มูลค่าการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 80 บาท โดยจะซื้อสินค้าในหมวดอาหาร เครื่องดื่ม และอุปโภคบริโภค แต่ทั้งนี้ จะใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น เช่น มีความต้องการเร่งด่วน หรือสินค้าที่ต้องการหมดกะทันหัน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่าการที่ไม่ค่อยใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เพราะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากมีคนในครอบครัวจะทำหน้าที่ซื้อสินค้าเหล่านี้อยู่แล้ว โดยจะไปซื้อสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ ทีอพลัส ซูเปอร์มาร์เก็ต เนื่องจากราคาสินค้าถูกกว่า มีสินค้าให้เลือกหลากหลายกว่า มีโปรโมชั่นพิเศษและส่วนลดต่างๆ และเหตุผลอีกประการคือร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีสินค้าไม่ตรงกับความต้องการ เช่น ร้านสะดวกซื้อจะไม่มีสินค้าขนาดใหญ่สำหรับใช้บริโภคทั้งครอบครัว จะมีแต่ขนาดเล็กๆ เท่านั้น อาทิ นมเมจิ ฯลฯ จึงเป็นเหตุให้ไม่ค่อยได้ใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเท่าไรนัก

อย่างไรก็ตาม ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสถานที่ตั้งร้านที่ใกล้จะมีข้อได้เปรียบกว่าร้านที่ไกลออกไปจากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ใช้บริการร้านใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าร้านใดมีระยะทางใกล้กว่ากัน

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่พอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยมีสาเหตุมาจากตัวของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานไม่ให้ความสนใจในตัวลูกค้า บางครั้งสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าพนักงานก็ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าพนักงานไม่มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่จะขาย ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องการอบรมพนักงานเป็นสำคัญ และที่รองลงมาอยากให้มีการปรับปรุงเรื่องของตัวสินค้าให้มีความหลากหลายทั้งขนาด ปริมาณ และตราเครื่องหมาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยังไม่ได้รับการตอบสนองจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นได้

## ชุดที่ 6

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	36 ปี
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา
อาชีพ	พนักงานบริษัท
ระดับรายได้	10,000 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณ 2 ครั้ง/สัปดาห์ มูลค่าการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 50 - 100 บาท สำหรับการซื้อสินค้าในหมวดอาหาร ขนมขบเคี้ยวและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คือ สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นใกล้กับที่พัก ประกอบกับสามารถจอดรถหน้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นระหว่างเลือกซื้อสินค้าได้ และมีสินค้าตรงกับความต้องการของตนและครอบครัว เช่น ไข่กรอก และสเลอปี้สำหรับเด็กๆ ฯลฯ และจะใช้บริการเสริมของทางร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสำหรับการชำระค่าธรรมเนียมในทุกๆเดือนเป็นประจำ นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่เพียงแต่เฉพาะตนเองเท่านั้น จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ใช้บริการร้านใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นร้านใดร้านหนึ่งเท่านั้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่าสินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์และครอบครัวได้ แต่ก็ยังเป็นเพียงก็การตอบสนองได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น จากการสอบถามพบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มิได้ใช้บริการซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านค้าหลัก โดยจะซื้อสินค้าจากห้างดิสนีย์สโตร์เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ห้างเทสโก้ โลตัส เนื่องจากสินค้าราคาถูกลงกว่า มีโปรโมชั่นพิเศษมากมาย มีรายการส่งเสริมการขายบ่อยๆ เช่น คุปองชิงโชค ฯลฯ ประกอบกับลูกมีเรียนเสริมพิเศษในบริเวณเดียวกันกับห้างเทสโก้ โลตัส ทุกวันเสาร์ จึงเดินทางไปห้างเทสโก้ โลตัส ทุกวันเสาร์ และเลือกซื้อสินค้าในระหว่างรอรับลูกเรียนเสริมพิเศษ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากสถานที่ตั้งของร้านใกล้กับที่พัก มีสินค้าหลากหลาย และราคามาตรฐาน ประกอบกับพนักงานให้บริการดี รวดเร็วทันใจ แต่ทั้งนี้ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านสินค้า คือ ต้องการให้สินค้ามีความหลากหลายยิ่งขึ้น ทั้งขนาดและตราเครื่องหมายของสินค้า

## ชุดที่ 7

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	39 ปี
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา
อาชีพ	พนักงานบริษัท
ระดับรายได้	19,000 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ มูลค่าการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 100 บาท สำหรับการซื้อสินค้าในหมวดอาหาร ขนมขบเคี้ยวและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คือ สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นใกล้กับที่พัก เป็นทางผ่านกลับที่พักรวมทั้งที่จอดรถสำหรับลูกค้า บรรยากาศของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และการให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีความเห็นว่าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นควรจะอยู่ห่างจากที่พัก/ที่ทำงานไม่เกิน 300 เมตร และจากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” ทั้งนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ใช้บริการร้านใดก็ได้ โดยจะพิจารณาเลือกจากร้านที่มีรายการส่งเสริมการขายที่ดีกว่า

จากการสอบถามพบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ได้ใช้บริการซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านค้าหลัก และผู้ซื้อสินค้าหลักจะเป็นบุคคลอื่นในครอบครัว โดยจะซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าเป็นหลัก ได้แก่ เดอะมอลล์ คาร์ฟูร์ เนื่องจาก มีสินค้าหลากหลายชนิดให้เลือก มีโปรโมชั่นพิเศษและรายการส่งเสริมการขาย ประกอบกับห้างสรรพสินค้ามีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจาก

ความสะดวกในการเดินทาง ราคาสินค้าเป็นมาตรฐาน พนักงานให้บริการดี จึงไม่จำเป็นต้องมีการ  
ปรับปรุงในด้านใดๆทั้งสิ้น

## ชุดที่ 8

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	38 ปี
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี
อาชีพ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ระดับรายได้	ประมาณ 70,000 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น วันเว้นวัน หรือประมาณ 3 ครั้ง/สัปดาห์ โดยให้เหตุผลว่าสถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นใกล้กับที่ทำงาน ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆอีกทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกใช้บริการ ได้แก่ สินค้ามีความสดใหม่ หลากหลายและตรงกับความต้องการมากกว่าร้านค้าอื่นๆ การจัดร้านดูสะอาดและสบายตามากกว่าพวกร้านโชห่วย จึงทำให้บ่อยครั้งจะเลือกใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมากกว่าร้านอื่นๆ แม้สินค้าบางรายการจะสามารถเลือกซื้อได้จากร้านค้าอื่นๆ เช่น น้ำอัดลม ขนมขบเคี้ยว ฯลฯ แต่ทั้งนี้การซื้อสินค้าในแต่ละครั้งจะมีมูลค่าไม่เกิน 40 บาท/ครั้ง เนื่องจากสินค้าที่ซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะเป็นสินค้าประเภทอาหาร และเครื่องดื่มเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้มูลค่าการใช้จ่ายแต่ละครั้งจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีมูลค่าไม่สูงมากนัก แต่สำหรับสินค้าอื่นๆ อาทิ จำพวกสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสระผม ผงซักฟอก ข้าวสาร อาหารแห้ง ฯลฯ จะมีคนในครอบครัวซึ่งจะเป็นคนดูแลรับผิดชอบในเรื่องการซื้อสินค้าเหล่านี้เข้าบ้านและจะมีการวางแผนการซื้อสินค้าล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ โดยส่วนใหญ่จะไปซื้อสินค้าตามห้างดิสนีย์สโตร์ ได้แก่ ห้างเทสโก้ โลตัส แม้ว่าจะต้องเดินทางโดยรถยนต์เพื่อไปซื้อสินค้าจากห้างเทสโก้ โลตัส แต่ราคาเปรียบเทียบของสินค้าจะถูกกว่าการซื้อจากร้านสะดวกซื้อ โดยจะไปซื้อสินค้าจากห้างเทสโก้ โลตัส ทุกวันอาทิตย์ ซึ่งจะซื้อคราวละมากๆ โดยเหตุผลเพิ่มเติมของการที่จะต้องไปซื้อสินค้าจากห้างเทสโก้ โลตัส เนื่องจากทางห้างเทสโก้ โลตัส ยินดีรับบัตรเครดิตแทนการชำระเงินสด และได้คะแนนสะสมแลกของรางวัล นอกจากนี้หากใช้บัตรเครดิตของห้างเทสโก้ โลตัส จะสามารถสะสมยอดการซื้อสินค้าและได้คูปองแทนเงินสดไว้สำหรับการซื้อครั้งต่อไป ซึ่งการซื้อสินค้าจากห้างเทสโก้ โลตัส แต่ละครั้งจะมีมูลค่าประมาณ 2,500 – 3,000 บาท และได้คูปองแทนเงินสดประมาณ 25 – 30 บาท (1% ของยอดซื้อ) ทำให้

สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ทางห้างเทสโก้ โลตัส มีสินค้าครบครันและหลากหลายทั้งยี่ห้อ ปริมาณ และราคา ทำให้สามารถตอบสนองของความต้องการได้ดีกว่าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะเลือกใช้บริการร้านใด” พบว่า จะเลือกใช้บริการร้านใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นร้านเดิมที่เคยใช้บริการอยู่ก่อน และไม่ยึดติดกับตราเครื่องหมายการค้าแต่อย่างไร แต่จะเลือกใช้บริการจากร้านที่มีสินค้าตรงกับความต้องการมากที่สุด ระยะเวลาใกล้ที่สุด และบริการดีที่สุด

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ไม่ว่าจะเป็นด้านสินค้า การบริการ หรือตัวพนักงานก็ตาม เนื่องจากสินค้าที่ซื้อจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะเป็นสินค้าในหมวดของอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก โดยภายในร้านก็จะมีสินค้าในหมวดเหล่านี้ให้เลือกหลากหลาย ทั้งในรูปของอาหารสด อาหารแช่แข็ง อาหารสำเร็จพร้อมรับประทาน ฯลฯ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เป็นอย่างดี แม้ว่าราคาของสินค้าจำพวกนี้จะสูงกว่าการซื้อจากร้านค้าอื่นๆ แต่หากพิจารณาเรื่องของคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัยแล้ว นอกจากนี้ยังไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปซื้อสินค้าจากร้านอื่นที่อยู่ไกลออกไป หากพิจารณาโดยรวมแล้วถือว่าคุ้มค่าและยอมที่จะจ่ายเงินแพงกว่าเพื่อแลกกับความสบายทั้งกายและใจ

แม้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็ตาม แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองของความต้องการได้มากที่สุด ทั้งนี้สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดจะเป็นเรื่องของการให้บริการชำระเงิน คือต้องการให้ขยายช่องการชำระเงินให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากบางครั้งหากเข้าใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน จะมีลูกค้าจำนวนมากยืนรอคิวเพื่อชำระเงิน และหากทางร้านยินดีรับบัตรเครดิตในการชำระเงินก็จะยิ่งดี

## ชุดที่ 9

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ถูกสัมภาษณ์	-
อายุ	26 ปี
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี
อาชีพ	รับราชการ
ระดับรายได้	ประมาณ 8,000 บาท/เดือน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยเฉลี่ยประมาณ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นช่วงเช้านอกก่อน 8.00 น. เพราะเป็นเวลาก่อนเข้าทำงาน และสินค้าที่ซื้อจะเป็นอาหารเช้า จำพวก ขนมปัง ซาลาเปา และกาแฟร้อน มีมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 30 บาท นอกจากการซื้อสินค้าจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นแล้ว ผู้ถูกสัมภาษณ์ยังใช้บริการเสริมของทางร้านอย่างสม่ำเสมอ เช่น การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ฯลฯ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปชำระค่าใช้จ่าเหล่านี้ด้วยตนเอง แม้ว่าจะต้องเสียค่าธรรมเนียม 15 บาท ก็ถือว่าคุ้มค่าการไปชำระด้วยตนเอง ทั้งนี้เหตุผลที่ใช้บริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจาก สถานที่ตั้งของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นใกล้กับที่ทำงานมากกว่าร้านอื่นๆ และในบริเวณนั้นไม่มีร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าเหล่านี้อยู่เลย จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องของสถานที่ตั้งร้านและระยะทางระหว่างร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกับที่พัก/ที่ทำงานนั้นมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจาก รูปแบบการดำรงชีวิตในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็ว และร้านเซเว่นอีเลฟเว่นก็เป็นคำตอบที่ดีสำหรับชีวิตคนทำงาน และการซื้อสินค้าสำหรับใช้ภายในครอบครัวจะมีบุคคลในครอบครัวซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ซื้อหลัก โดยจะใช้บริการจากร้านค้าประเภทอื่นเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ คาร์ฟูร์, ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย มีบริการส่งสินค้าถึงบ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเมื่อซื้อสินค้าครบ 1,000 บาท และที่สำคัญรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต ซึ่งถือได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

จากการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ว่า “ถ้ามีร้านสะดวกซื้อร้านใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสินค้าตรงกับความต้องการเหมือนกับการซื้อจากร้านสะดวกซื้อร้านเดิม จะ

เลือกใช้บริการร้านใด” พบว่า เลือกใช้บริการร้านใดก็ได้ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้มากที่สุด ทั้งในด้านสินค้าและการให้บริการ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ไม่ว่าจะเป็นด้านสินค้า การบริการ หรือตัวพนักงานก็ตาม เนื่องจากราคาสินค้าได้มาตรฐาน ไม่มีการโกงราคาเมื่อสินค้าขาดแคลน สินค้าที่จำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีความหลากหลาย การให้บริการของพนักงานเป็นกันเอง ฯลฯ จึงไม่จำเป็นต้องปรับปรุงใดๆ