

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ตารางที่ 13-27)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทรถที่ใช้ (ตารางที่ 28-69)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	65.5
หญิง	69	34.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 34.5

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	9.5
20-30 ปี	59	29.5
31-40 ปี	64	32.0
41-50 ปี	28	14.0
51-60 ปี	28	14.0
มากกว่า 60 ปี	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 29.5 อายุ 41-50 ปี และ อายุ 51-60 ปี เท่ากัน ร้อยละ 14.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.5 และมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	13.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	25.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	26	13.0
อนุปริญญา / ปวส.	17	8.5
ปริญญาตรี	74	37.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ 37.0 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25.0 ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. เท่ากัน ร้อยละ 13.0 อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 8.5 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	27	13.5
ข้าราชการ	15	7.5
พนักงานบริษัทเอกชน	62	31.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	7.5
อาชีพอิสระ	40	20.0
เจ้าของกิจการ	30	15.0
อื่นๆ	11	5.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 31.0 รองลงมาอาชีพอิสระ ร้อยละ 20.0 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 15.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 13.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ เท่ากัน ร้อยละ 7.5 อื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 บาทหรือต่ำกว่า	22	11.0
5,001-10,000 บาท	65	32.5
10,001-15,000 บาท	41	20.5
15,001-20,000 บาท	31	15.5
20,001-25,000 บาท	18	9.0
25,001-30,000 บาท	7	3.5
มากกว่า 30,000 บาท	16	8.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 32.5 รองลงมา 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 20.5 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 15.5 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 11.0 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 9.0 มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 8.0 และ 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ประเภทรถที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	60	30.0
รถเก๋งส่วนบุคคล	55	27.5
รถกระบะส่วนบุคคล	52	26.0
รถโดยสาร	21	10.5
รถบรรทุก 6 ล้อ, 10 ล้อ, 18 ล้อ	12	6.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าประเภทรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุดคือ รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 30.0 รองลงมา รถเก๋งส่วนบุคคล ร้อยละ 27.5 รถกระบะส่วนบุคคล ร้อยละ 26.0 รถโดยสาร ร้อยละ 10.5 และรถบรรทุก 6 ล้อ, 10 ล้อ, 18 ล้อ ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด

ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 95	41	20.5
ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 91	32	16.0
วี-เพาเวอร์ แก๊สโซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม)	48	24.0
วี-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม)	47	23.5
ฟิวเซล ดีเซลบี 3	32	16.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือ วี-เพาเวอร์ แก๊สโซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม) ร้อยละ 24.0 รองลงมา วี-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม) ร้อยละ 23.5 ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 95 ร้อยละ 20.5 ฟิวเซล ดีเซลบี 3 และฟิวเซล และแก๊สโซฮอล์ 91 เท่ากัน ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของน้ำมันที่เติม บ่อยที่สุด และประเภทรถที่ใช้

ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด	ประเภทรถที่ใช้					
	รถจักรยานยนต์		รถยนต์		รวม	
	n=60		n=140		N=200	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 95	20	33.3	21	15.0	41	20.5
ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 91	24	40.0	8	5.7	32	16.0
วี-เพาเวอร์ แก๊สโซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม)	16	26.7	32	22.9	48	24.0
วี-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม)	0	0.0	47	33.6	47	23.5
ฟิวเซล ดีเซลบี 3	0	0.0	32	22.9	32	16.0
รวม	60	100.0	140	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด คือ ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 91 ร้อยละ 40.0 รองลงมาฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 95 ร้อยละ 33.3 และ วี-เพาเวอร์ แก๊สโซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม) ร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด คือ วี-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม) ร้อยละ 33.6 รองลงมา วี-เพาเวอร์ แก๊สโซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม) และฟิวเซล ดีเซลบี 3 เท่ากัน ร้อยละ 22.9 และ ฟิวเซล แก๊สโซฮอล์ 95 ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยใน 1 เดือน

ความถี่ในการเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	58	29.0
3-4 ครั้ง	81	40.5
5-6 ครั้ง	9	4.5
มากกว่า 6 ครั้ง	52	26.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยใน 1 เดือนมากที่สุดคือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 40.5 รองลงมา 1-2 ครั้ง ร้อยละ 29.0 มากกว่า 6 ครั้ง ร้อยละ 26.0 และ 5-6 ครั้ง ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

การเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	48	24.0
100-300 บาท	41	20.5
301-500 บาท	23	11.5
501-700 บาท	21	10.5
701-900 บาท	27	13.5
มากกว่า 900 บาท	40	20.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 100 บาทมากที่สุด ร้อยละ 24.0 รองลงมา 100-300 บาท ร้อยละ 20.5 มากกว่า 900 บาท ร้อยละ 20.0 701-900 บาท ร้อยละ 13.5 301-500 บาท ร้อยละ 11.5 และ 501-700 บาท ร้อยละ 10.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย  
ต่อครั้ง และจำแนกตามประเภทรถที่ใช้

การเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	ประเภทรถที่ใช้					
	รถจักรยานยนต์		รถยนต์		รวม	
	n=60		n=140		N=200	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	43	71.7	5	3.6	48	24.0
100-300 บาท	17	28.3	24	17.1	41	20.5
301-500 บาท	0	0.0	23	16.4	23	11.5
501-700 บาท	0	0.0	21	15.0	21	10.5
701-900 บาท	0	0.0	27	19.3	27	13.5
มากกว่า 900 บาท	0	0.0	40	28.6	40	20.0
รวม	60	100.0	140	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ การเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง คือ น้อยกว่า 100 บาท ร้อยละ 71.7 รองลงมา 100-300 บาท ร้อยละ 28.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ การเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง คือ มากกว่า 900 บาท ร้อยละ 28.6 รองลงมา 701-900 บาท ร้อยละ 19.3 และ 100-300 บาท ร้อยละ 17.1



ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หจก. สวทวทเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หจก. สวทวทเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/สถานศึกษา	115	57.5
ชอบในตราหือ	81	40.5
ชอบในการให้บริการของพนักงาน	64	32.0
เชื่อมั่นในคุณภาพน้ำมัน	115	57.5
ห้องน้ำสะอาด	63	31.5
มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ	50	25.0
เป็นจุดนัดพบ	22	11.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หจก. สวทวทเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/สถานศึกษา และเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำมัน เท่ากัน ร้อยละ 57.5 รองลงมา ชอบในตราหือ ร้อยละ 40.5 ชอบในการให้บริการของพนักงาน ร้อยละ 32.0 ห้องน้ำสะอาด ร้อยละ 31.5 มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ ร้อยละ 25.0 และเป็นจุดนัดพบ ร้อยละ 11.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของ สถานีบริการน้ำมัน	118 (59.0)	82 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพ น้ำมัน	117 (58.5)	69 (34.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	93 (46.5)	67 (33.5)	40 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)
การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม	0 (0.0)	117 (58.5)	83 (41.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด นีต / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	14 (7.0)	80 (40.0)	106 (53.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้ บริการภายในสถานีบริการ น้ำมัน	143 (71.5)	43 (21.5)	0 (0.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						4.18 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการ

น้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีบริการเช็คกระฉก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.59) การมีบริการล้าง อัด นืด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	172 (86.0)	14 (7.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.79 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	171 (85.5)	0 (0.0)	29 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.71 (มากที่สุด)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	14 (7.0)	68 (34.0)	94 (47.0)	24 (12.0)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					4.29 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.79) ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	155 (77.5)	45 (22.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.78 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	157 (78.5)	43 (21.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.79 (มากที่สุด)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	116 (58.0)	84 (42.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.71 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78) มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และ หนังสือพิมพ์	24 (12.0)	162 (81.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการ จัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	52 (26.0)	148 (74.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
การให้ความช่วยเหลือ กิจกรรมของชุมชน	0 (0.0)	142 (71.0)	58 (29.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่ เหมาะสมกับรถของท่าน	127 (63.5)	73 (36.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น	93 (46.5)	93 (46.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	0 (0.0)	39 (19.5)	147 (73.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.03 (มาก)</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.64) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระบอกน้ำ, โฉก และกระดาษทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์

แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดรายการชิงโชค ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	170 (85.0)	16 (8.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.78 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	170 (85.0)	16 (8.0)	0 (0.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	4.71 (มากที่สุด)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	131 (65.5)	69 (34.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.66 (มากที่สุด)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	91 (45.5)	95 (47.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	142 (71.0)	44 (22.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับและทอนเงิน เป็นต้น	158 (79.0)	28 (14.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.72 (มากที่สุด)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					4.65 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.78) พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับและทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.72) พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มี ความถูกต้อง	162 (81.0)	38 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.81 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความ รวดเร็ว	162 (81.0)	24 (12.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	133 (66.5)	67 (33.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	172 (86.0)	14 (7.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.79 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มี ความถูกต้อง	132 (66.0)	14 (7.0)	54 (27.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มี ความรวดเร็ว	118 (59.0)	28 (14.0)	54 (27.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					4.62 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.81) ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.79) ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.74) ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะอาด และความ เป็นระเบียบของสถานี บริการ	68 (34.0)	118 (59.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการ	162 (81.0)	38 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.81 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	162 (81.0)	24 (12.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74 (มากที่สุด)
ความกว้างขวางของสถานี บริการน้ำมัน	0 (0.0)	122 (61.0)	78 (39.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของช่อง ทางเข้า-ออก ของสถานี บริการน้ำมัน	39 (19.5)	137 (68.5)	24 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
ความสวยงามของการ ออกแบบตกแต่งสถานที่ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	43 (21.5)	117 (58.5)	40 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					4.25 (มาก)



จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

## 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวทวิเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน	39 (19.5)	161 (80.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	39 (19.5)	161 (80.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	78 (39.0)	69 (34.5)	53 (26.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม	0 (0.0)	40 (20.0)	160 (80.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.20 (ปานกลาง)
การมีบริการล้าง อัด นิด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	0 (0.0)	14 (7.0)	186 (93.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.07 (ปานกลาง)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน	13 (6.5)	12 (6.0)	45 (22.5)	118 (59.0)	12 (6.0)	2.48 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.54 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.20) การมีบริการล้าง อัด นืด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ส่วนปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 2.48)

**ตารางที่ 21** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	44 (22.0)	142 (71.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	0 (0.0)	91 (45.5)	109 (54.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	29 (14.5)	54 (27.0)	117 (58.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.72 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพ

ของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	70 (35.0)	116 (58.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	82 (41.0)	104 (52.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	28 (14.0)	134 (67.0)	38 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>4.19 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	0 (0.0)	130 (65.0)	70 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	0 (0.0)	92 (46.0)	108 (54.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	0 (0.0)	54 (27.0)	146 (73.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	0 (0.0)	161 (80.5)	39 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจดาษททชชู้ เป็นต้น	14 (7.0)	117 (58.5)	69 (34.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	0 (0.0)	24 (12.0)	133 (66.5)	43 (21.5)	0 (0.0)	2.91 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปดผล)</b>						<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจดาษททชชู้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 2.91)

**ตารางที่ 24** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมัน ครอบคลุมปริมาณ และประเภท น้ำมันที่ถูกต้อง	14 (7.0)	156 (78.0)	30 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	0 (0.0)	104 (52.0)	60 (30.0)	36 (18.0)	0 (0.0)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	14 (7.0)	94 (47.0)	92 (46.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	54 (27.0)	68 (34.0)	78 (39.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความสุข อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	40 (20.0)	14 (7.0)	69 (34.5)	77 (38.5)	0 (0.0)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	0 (0.0)	85 (42.5)	101 (50.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การ

เติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.36) พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มี ความถูกต้อง	0 (0.0)	144 (72.0)	56 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความ รวดเร็ว	0 (0.0)	146 (73.0)	54 (27.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มี ความถูกต้อง	0 (0.0)	94 (47.0)	106 (53.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มี ความรวดเร็ว	0 (0.0)	40 (20.0)	160 (80.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.20 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มี ความถูกต้อง	0 (0.0)	66 (33.0)	110 (55.0)	24 (12.0)	0 (0.0)	3.21 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มี ความรวดเร็ว	0 (0.0)	52 (26.0)	124 (62.0)	24 (12.0)	0 (0.0)	3.14 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.41 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20) และขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	0 (0.0)	186 (93.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ภายในสถานีบริการ	16 (8.0)	170 (85.0)	14 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	0 (0.0)	132 (66.0)	68 (34.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	16 (8.0)	43 (21.5)	141 (70.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออกของสถานีบริการน้ำมัน	0 (0.0)	157 (78.5)	43 (21.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	0 (0.0)	127 (63.5)	73 (36.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>						<b>3.73 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยที่มี

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

**ตารางที่ 27** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	มาก	3.54	มาก
ด้านราคา	4.29	มาก	3.72	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.71	มากที่สุด	4.19	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.03	มาก	3.47	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.65	มากที่สุด	3.53	มาก
ด้านกระบวนการ	4.62	มากที่สุด	3.41	ปานกลาง
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.25	มาก	3.73	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.71) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.65) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.03)

สำหรับความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านผลิตภัณฑ์



(ค่าเฉลี่ย 3.54) และด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวทวิทยุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทรถที่ใช้บริการ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวทวิทยุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน	4.55 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	4.42 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	4.19 (มาก)	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)
การมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ฟิลด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน	4.50 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

**ตารางที่ 29** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	4.65 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของ

น้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.80) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.25)

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.79 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.76 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.76) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 69 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 200 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานบริการน้ำมัน เชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อ ประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายใน ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	4.66 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น	4.37 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ เมื่อมี

ผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 69 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 200 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	4.79 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	4.71 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.66 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	4.66 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และพนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และพนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	4.82 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	4.73 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	4.63 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	4.77 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง	4.34 (มาก)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว	4.24 (มาก)	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.77) และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.80) และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.75)

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ	4.82 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.73 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความ

สะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานบริการน้ำมันเซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 69 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n = 200 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
การมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การมีบริการล้าง อัด ฟิลด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน	2.59 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน  
ด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่  
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)  
รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12) การมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม  
(ค่าเฉลี่ย 3.21)



ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการมีบริการเช็คกระจก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.19)

**ตารางที่ 36** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.66 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.66) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.27 (มาก)	4.48 (มาก)	4.34 (มาก)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมัน เชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ และนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายใน ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	2.92 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และกระดาษทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	3.28 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น

การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.72)

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง	3.26 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n = 131	n = 69	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	3.31 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

### 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ ภาพลักษณ์ของ สถานีบริการ น้ำมัน	4.52 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
ความน่าเชื่อถือ ของคุณภาพ น้ำมัน	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
ชนิดของน้ำมันที่ มีจำหน่าย	4.37 (มาก)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.37 (มาก)	3.64 (มาก)	4.27 (มาก)
การมีบริการเช็ด กระจก และเติม ลม	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ถัด / เปลี่ยน ถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.52 (มาก)	3.87 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
การมีร้านสะดวก ซื้อไว้บริการ ภายในสถานี บริการน้ำมัน	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อ  
ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย

แรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับ คุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.70 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อ เปรียบเทียบกับยี่ห้อ อื่นๆ	4.63 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.84 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
มีการรับชำระ ค่าบริการด้วยบัตร เครดิต	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.81) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.70 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.78 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมาอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อ ต่างๆ ของสถานี บริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มี การจัดงานเพื่อ ประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ แก่ลูกค้า	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)
การให้ความช่วยเหลือ กิจกรรมของชุมชน	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานขายให้ คำแนะนำ และเสนอ ขายในผลิตภัณฑ์ที่ เหมาะสมกับรถของ ท่าน	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระบอกรน้ำ, ไม้ขีด และ กระจาด ทิชชู เป็นต้น	4.56 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.37 (มาก)	4.47 (มาก)	4.30 (มาก)	4.60 (มาก)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจายทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจายทิชชู เป็นต้น และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจายทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจายทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจายทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30)

และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, ไม้กวาด และ กระจดาษททชชู้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, ไม้กวาด และ กระจดาษททชชู้ เป็นต้น และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความ ถูกต้องในการ ให้บริการ เช่น การเติมน้ำมัน ครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ ถูกต้อง	4.74 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
พนักงานมีความ กระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.52 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
พนักงานมีจำนวน เพียงพอในการ ให้บริการ	4.19 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมี มารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจ ได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอน เงิน เป็นต้น	4.74 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)



จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง และพนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับและทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.73) และพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมี

ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.60) และพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ และพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษียณ กร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	4.93 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	4.85 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน มีความถูกต้อง	4.59 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน มีความรวดเร็ว	4.81 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.39 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	3.55 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว	4.37 (มาก)	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.85) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการ

เติมน้ำมันมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) และขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.79) และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.80) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.70) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) และขั้นตอนในการออกใบเสร็จมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	อาชีพ							
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ	4.93 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.85 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ความกว้างขวางของสถานบริการน้ำมัน	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานบริการน้ำมัน	4.30 (มาก)	3.87 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานบริการน้ำมัน	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	3.36 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.85) และความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ และ ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ และความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความกว้างขวางของสถานบริการน้ำมัน และความสะดวกของช่องทางเข้า – ออก ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ และความสะดวกของช่องทางเข้า – ออก ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ ของสถานีบริการ น้ำมัน	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของ คุณภาพน้ำมัน	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
ชนิดของน้ำมันที่มี จำหน่าย	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.26 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	4.23 (มาก)	4.82 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
การมีบริการเช็ด กระจก และเติมลม	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การมีบริการล้าง อัด ฉีด / เปลี่ยนถ่าย น้ำมันเครื่อง	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การมีร้านสะดวกซื้อ ไว้บริการภายในสถานี บริการน้ำมัน	2.48 (น้อย)	3.07 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน  
(ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการมีบริการเช็ดกระจก  
และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม และการมีบริการล้าง อัด นิด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ การมีบริการเช็ดกระจกและเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการมีบริการล้าง อัด นิด/เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.09)



ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.26 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	4.13 (มาก)	3.53 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.59) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.67) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.55) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.53) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.36) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.30 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	3.53 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมัน เซลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	3.26 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจอกน้ำ, โฉก และ กระจาดยทิชชู เป็นต้น	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	2.70 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถ

ของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉ้ก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการ โฆษณตมสื่อต่งต่ง ของสถนนิบริกรน้มนันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยู และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถมอชัพ้รชกร มคีวมพ้งพอใจต่อป้งจ้ยย่อด้นการส่งเสริมการตลคเกือบทุกป้งจ้ยย่อในระดบมก โดยป้งจ้ยย่อที่มีคเฉลี่ยสูงสุด 3 ป้งจ้ยแรก ได้แ่ การโฆษณตมสื่อต่งต่ง ของสถนนิบริกรน้มนันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยู และหนังสือพิมพ์ และพนักงนขยให้ค้แนะน้ และเสนอขยในผลติภคณท์ที่เหมะสมกับรคขงท่ำน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉ้ก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น และเมือมีผลติภคณท์ใหม่ มีการจัดงนเพื่อประชสัมพันท์ เนะน้ให้ค้มรู่เกี่ยวกับผลติภคณท์ใหม่แ่ลुकค้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการให้ค้มรู่ช่วยเหลือภคกรรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถมอชัพ้พนักงนบริษัทยกชน มคีวมพ้งพอใจต่อป้งจ้ยย่อด้นการส่งเสริมการตลคเกือบทุกป้งจ้ยย่อในระดบมก โดยป้งจ้ยย่อที่มีคเฉลี่ยสูงสุด 3 ป้งจ้ยแรก ได้แ่ พนักงนขยให้ค้แนะน้ และเสนอขยในผลติภคณท์ที่เหมะสมกับรคขงท่ำน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉ้ก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการ โฆษณตมสื่อต่งต่ง ของสถนนิบริกรน้มนันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยู และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถมอชัพ้พนักงนรัฐวิสหภค มคีวมพ้งพอใจต่อป้งจ้ยย่อด้นการส่งเสริมการตลคเกือบทุกป้งจ้ยย่อในระดบมก โดยป้งจ้ยย่อที่มีคเฉลี่ยสูงสุด 3 ป้งจ้ยแรก ได้แ่ การโฆษณตมสื่อต่งต่ง ของสถนนิบริกรน้มนันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยู และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉ้ก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเมือมีผลติภคณท์ใหม่ มีการจัดงนเพื่อประชสัมพันท์ เนะน้ให้ค้มรู่เกี่ยวกับผลติภคณท์ใหม่แ่ลुकค้ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถมอชัพ้พิสระ มคีวมพ้งพอใจต่อป้งจ้ยย่อด้นการส่งเสริมการตลคเกือบทุกป้งจ้ยย่อในระดบมก โดยป้งจ้ยย่อที่มีคเฉลี่ยสูงสุด 3 ป้งจ้ยแรก ได้แ่ พนักงนขยให้ค้แนะน้ และเสนอขยในผลติภคณท์ที่เหมะสมกับรคขงท่ำน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉ้ก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการ โฆษณตมสื่อต่งต่ง ของสถนนิบริกรน้มนันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยู และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถมอชัพ้เจ้าขงภคกรรรม มคีวมพ้งพอใจต่อป้งจ้ยย่อด้นการส่งเสริมการตลคเกือบทุกป้งจ้ยย่อในระดบมก โดยป้งจ้ยย่อที่มีคเฉลี่ยสูงสุด 3 ป้งจ้ยแรก

ได้แก่พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระบอกรน้ำ, ไม้กวาด และ กระจาดยุง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระบอกรน้ำ, ไม้กวาด และ กระจาดยุง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความถูกต้อง ในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตาม ปริมาณ และประเภท น้ำมันที่ถูกต้อง	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานมีความ กระตือรือร้น/รวดเร็ว ใน การให้บริการ	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานมีจำนวน เพียงพอในการให้บริการ	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	4.45 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาท ในการต้อนรับ และการ ให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.05 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการ ให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย  
แรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และ



ประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีจำนวน

เพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนนุ่ม และมีมารยาท ในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	อาชีพ							
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รัฐ วิสาหกิจ	อาชีพ อิสระ	เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน มีความถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน มีความรวดเร็ว	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความถูกต้อง	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว	3.26 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา ขั้นตอนในการ



ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	อาชีพ							
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ	เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	รวม
	n=27	n=15	n=62	n=15	n=40	n=30	n=11	n=200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีสบริการ	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีสบริการ	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานีสบริการน้ำมัน	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีสบริการน้ำมัน	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีสบริการน้ำมัน	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีสบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีสบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีสบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความ



### 3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้าง หุ้นส่วนจำกัด สวทวทวเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน	4.48 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	4.45 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ฟิล / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการ น้ำมัน	4.48 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.72 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	4.70 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.42 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และมีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.73 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.78 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นกระบะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน และอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.59)



ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	4.55 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระดาษทิชชู เป็นต้น

(ค่าเฉลี่ย 4.39) และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	4.72 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.62 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.27 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	4.68 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.74) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทที่ใช้

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	4.85 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	4.77 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	4.67 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	4.77 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความถูกต้อง	4.30 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความรวดเร็ว	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว และ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว และ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.79) และขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73)

**ตารางที่ 62** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ	4.85 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.77 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมา ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

### 3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานบริการน้ำมัน

เซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานบริการน้ำมัน	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
การมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การมีบริการล้าง อัด ฟิล์ม / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.08 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานบริการน้ำมัน	2.52 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้ เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน และชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)
ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้ เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น

ความประหัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.57) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้ เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.56) และราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	4.37 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)
มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้ เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้ เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย

แรก ได้แก่ ความพึงพอใจของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)
เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ และนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบยทชชู้ เป็นต้น	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	2.80 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบยทชชู้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.57)



ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ใช้ เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจาดยทิชชู เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทที่ใช้

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา

พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)
ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความถูกต้อง	3.27 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจจัยแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.65) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจจัยแรก ได้แก่ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ประเภทรถที่ใช้		
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์	รวม
	n = 60	n = 140	n = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	3.45 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปีจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### ด้านผลิตภัณฑ์

- ควรจะมีร้านสะดวกซื้อภายในปั้มน้ำมัน (14 ราย)
- ควรมีร้านกาแฟ หรือร้านอาหารไว้บริการลูกค้า (1 ราย)
- ควรมีบริการล้าง อัด นิด (2 ราย)
- ควรจะมีห้องพัก และที่นั่งเล่นให้ลูกค้า (4 ราย)

##### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- ควรมีป้ายเชลล์ที่มีขนาดใหญ่ และสูงกว่านี้เพื่อให้สามารถเห็นได้เด่นชัดจากระยะไกล (6 ราย)

##### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ของแถมที่แจกให้ลูกค้า อยากให้แจกเป็นน้ำดื่มเพราะทุกคนสามารถดื่มได้หมด แต่ถ้าแจกเป็นโค้ก ลูกค้าบางรายอาจจะไม่ชอบ (1 ราย)
- อยากให้มีการจัดรายการโปร โมชั่นสะสมคะแนนแลกรับของรางวัล เพื่อที่จะได้สร้างความจงใจลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้น (2 ราย)

##### ด้านบุคลากร

- บางครั้งพนักงานบางคนพูดคุยกันเองไม่ค่อยสุภาพ เสียงดังเกินไป และมีปฏิริยาที่ไม่ค่อยสุภาพ (4 ราย)
- พนักงานบางคนพูดไม่ชัด ทำให้มีปัญหาในการสื่อสาร (5 ราย)

- อยากให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ เพราะบางทีเดินช้าๆ เข้ามา ควรที่จะรีบวิ่งมาให้บริการแก่ลูกค้า (1 ราย)

#### ด้านหลักฐานทางกายภาพ

- ควรจะปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อให้มีร่มเงาสำหรับที่พักรถ (1 ราย)
- ห้องน้ำตอนกลางวันไม่ค่อยสะอาด (2 ราย)
- ป้ายน้ำมันควรจะขยายเวลาการเปิดบริการ เพราะไม่มีสถานีบริการน้ำมันในบริเวณใกล้เคียงที่เปิดให้บริการหลัง 4 ทุ่ม (1 ราย)