

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วน จำกัด สวท.เรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วน จำกัด สวท.เรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วน จำกัด สวท.เรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง พร้อมทั้งศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.5 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ 37.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 31.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 32.5 ความถี่ในการเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยใน 1 เดือนมากที่สุด คือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 40.5

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด คือ ฟิวเซฟ แก๊สโซฮอล์ 91 ร้อยละ 40.0 การเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยต่อครั้ง คือ น้อยกว่า 100 บาท ร้อยละ 71.7 ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด คือ วิ-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม) ร้อยละ 33.6 การเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยต่อครั้ง คือ มากกว่า 900 บาท ร้อยละ 28.6 เหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/สถานศึกษา และเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำมันเท่ากัน คือ ร้อยละ 57.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้า ต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีบริการล้าง อัด นีด/เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 2.48)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญ ในเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะ ปัจจัยย่อยในด้านการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.79) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน (คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง) (ค่าเฉลี่ย 4.15) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญในเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยในด้าน ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญในทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขายให้คำแนะนำและเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 2.91)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญ ในเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การ

เติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.78) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.81) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จ มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.14)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญในทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนในการออกใบเสร็จมีความรวดเร็ว ที่มีระดับความสำคัญในระดับมาก แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานบริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.81) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ส่วนระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

สรุประดับความสำคัญเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญ ในเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน ที่มีระดับความสำคัญในระดับมาก แต่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ เรื่องควรมีร้านสะดวกซื้อภายในปั้มน้ำมัน จำนวน 14 ราย รองลงมาคือ ควรมีป้ายเชลล์ที่มีขนาดใหญ่ และสูงกว่านี้เพื่อให้สามารถเห็นได้เด่นชัดจากระยะไกล จำนวน 6 ราย และ พนักงานบางคนพูดไม่ชัดทำให้มีปัญหาในการสื่อสาร จำนวน 5 ราย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และใช้ทฤษฎีส่วนผสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) นั้น สามารถอภิปรายในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย โดยใช้วิธีการจัดลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปมากเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยย่อยดังแสดงในตารางที่ 70 ได้ดังนี้

ตารางที่ 70 ตารางสรุปการแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้า เปรียบเทียบกับการให้ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความสำคัญ	
			ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน	ผลิตภัณฑ์	2.48	น้อย	4.58	มากที่สุด
2	การจัดรายการชิงโชค	การส่งเสริม การตลาด	2.91	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
3	การมีบริการล้าง อัด นิด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	ผลิตภัณฑ์	3.07	ปานกลาง	3.54	มาก
4	พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ	บุคลากร	3.09	ปานกลาง	4.64	มากที่สุด
5	ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความรวดเร็ว	กระบวนการ	3.14	ปานกลาง	4.32	มาก
6	ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความรวดเร็ว	กระบวนการ	3.20	ปานกลาง	4.79	มากที่สุด
7	การมีบริการเช็คกระຈก และเติมลม	ผลิตภัณฑ์	3.20	ปานกลาง	3.59	มาก
8	ขั้นตอนในการออกไปเสร็จ มีความถูกต้อง	กระบวนการ	3.21	ปานกลาง	4.39	มาก
9	การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน	การส่งเสริม การตลาด	3.27	ปานกลาง	3.71	มาก
10	พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการให้บริการ	บุคลากร	3.34	ปานกลาง	4.71	มากที่สุด
11	พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น	บุคลากร	3.36	ปานกลาง	4.72	มากที่สุด
12	ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน	หลักฐานทาง กายภาพ	3.38	ปานกลาง	3.61	มาก
13	ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	ราคา	3.46	ปานกลาง	4.71	มากที่สุด

ตารางที่ 70 (ต่อ) ตารางสรุปการแสดงความพึงพอใจของลูกค้า เปรียบเทียบกับการให้ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความสำคัญ	
			ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
14	เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า	การส่งเสริม การตลาด	3.46	ปานกลาง	4.26	มาก
15	ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน มีความถูกต้อง	กระบวนการ	3.47	ปานกลาง	4.67	มากที่สุด
16	มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	ราคา	3.56	มาก	3.36	ปานกลาง
17	พนักงานบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	บุคลากร	3.61	มาก	4.66	มากที่สุด
18	ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน	หลักฐานทาง กายภาพ	3.64	มาก	4.02	มาก
19	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์	การส่งเสริม การตลาด	3.65	มาก	4.05	มาก
20	ความเพียงพอของห้องน้ำ	หลักฐานทาง กายภาพ	3.66	มาก	4.74	มากที่สุด
21	ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความถูกต้อง	กระบวนการ	3.72	มาก	4.81	มากที่สุด
22	ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน มีความรวดเร็ว	กระบวนการ	3.73	มาก	4.74	มากที่สุด
23	การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, โฉก และ กระจบคยทชชู่ เป็นต้น	การส่งเสริม การตลาด	3.73	มาก	4.40	มาก
24	ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน	หลักฐานทาง กายภาพ	3.79	มาก	4.08	มาก
25	พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน	การส่งเสริม การตลาด	3.81	มาก	4.64	มากที่สุด
26	พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	บุคลากร	3.88	มาก	4.39	มาก

ตารางที่ 70 (ต่อ) ตารางสรุปการแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้า เปรียบเทียบกับการให้ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความสำคัญ	
			ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
27	พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณ และประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง	บุคลากร	3.92	มาก	4.78	มากที่สุด
28	ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ	หลักฐานทางกายภาพ	3.93	มาก	4.27	มาก
29	มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95	มาก	4.58	มากที่สุด
30	ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ	หลักฐานทางกายภาพ	4.01	มาก	4.81	มากที่สุด
31	ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย	ผลิตภัณฑ์	4.13	มาก	4.27	มาก
32	ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)	ราคา	4.15	มาก	4.79	มากที่สุด
33	ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน	ผลิตภัณฑ์	4.20	มาก	4.59	มากที่สุด
34	ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน	ผลิตภัณฑ์	4.20	มาก	4.52	มากที่สุด
35	อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.28	มาก	4.78	มากที่สุด
36	ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.34	มาก	4.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 70 สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องชื่อเสียง / ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ในขณะที่ผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี

ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ระดับความสำคัญในปัจจัยย่อยเรื่อง ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมันในระดับมาก เป็นอันดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับแรก ในขณะที่ ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ลูกค้าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องควรมีร้านสะดวกซื้อภายในสถานีบริการน้ำมัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทางสถานีบริการ ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข โดยเร่งด่วนมาเป็นอันดับแรก

ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง การมีบริการล้าง อัด ฉีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และการมีบริการเช็ดกระจก และเติมลม เป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ลูกค้าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่นการรับ และทอนเงิน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง ความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่นการรับ และการทอนเงิน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ในเรื่องพนักงานมีความสุข อ่อนน้อม และมีมารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็ว ในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับ และทอนเงิน เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ลูกค้าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานขาดความสุข อ่อนน้อมในการให้บริการ ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในเรื่อง ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่อง ความถูกต้องในการเติมน้ำมัน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในเรื่องขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ลูกค้าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม, กระจบอกน้ำ, ไม้กวาด และกระดาษทิชชู เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ระดับความสำคัญในปัจจัยย่อยเรื่อง การแจกของแถมให้ทันทีที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่มีการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ลูกค้าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ด้านราคา

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่องราคาน้ำมันเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ระดับความสำคัญในปัจจัยย่อยเรื่อง ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่อง ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับ

ความสำคัญที่ถูกค่าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ด้านหลักฐานทางกายภาพ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ ในเรื่องความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ถูกค่าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ในขณะที่ผลการศึกษาของ วรรัตน์ ภาณุภาส (2550) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ถูกค่าให้ระดับความสำคัญในปัจจัยย่อยเรื่อง อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่อง มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ถูกค่าให้ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางสถานีจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. เพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมันในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิง ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. เพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่อง ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่มีการจัดงานเพื่อ

ประชาสัมพันธน์แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับ
 เพศหญิง ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. เพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในเรื่องขั้นตอนในการ
 รับ และทอนเงินมีความถูกต้อง ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิง ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

4. เพศชายให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของ
 คุณภาพน้ำมันอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิง ที่ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

5. เพศชายให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง การมีบริการล้าง อัด
 ฟิลด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิง ที่ให้ระดับความสำคัญ
 อยู่ในระดับมาก

6. อาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์
 ของสถานบริการน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับ
 มากที่สุด

7. อาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านราคา
 เรื่อง ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่ให้ความสำคัญอยู่
 ในระดับมากที่สุด

8. อาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง
 พนักงานขายให้คำแนะนำ และเสนอขายในผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับรถของท่าน อยู่ในระดับมาก
 ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

9. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด
 เรื่อง การจัดรายการชิงโชค อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

10. อาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เรื่องพนักงานมีความ
 กระตือรือร้น / รวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่ให้ความสำคัญใน
 ระดับมากที่สุด

11. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในเรื่อง
 ขั้นตอนในการออกใบเสร็จมีความถูกต้องในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่นที่ให้
 ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

12. อาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในเรื่อง ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่นที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

13. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง และอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง ชนิดของน้ำมันที่มีจำหน่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

14. อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่อง อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

15. อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

16. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้น / รวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเรื่อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

17. อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เรื่องขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

18. อาชีพข้าราชการ มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เรื่องความเพียงพอของห้องน้ำ ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เรื่องความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

19. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ เรื่องความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับอาชีพอื่น ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

20. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง ชื่อเสียง / ภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

21. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถจักรยานยนต์ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญในหลายๆปัจจัยย่อย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงควรที่จะให้ความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านดังกล่าว ให้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ซึ่งเรียงลำดับตามปัจจัยที่จำเป็นต้องแก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ทางสถานีบริการควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุง ให้เป็นสถานีบริการน้ำมันที่ครบวงจร เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยเรื่องแรกที่ต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคือ ควรที่จะมีบริการร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจน้อย แต่ให้ระดับความสำคัญกับเรื่องนี้มากที่สุด มากไปกว่านั้นควรที่จะมีบริการอื่นๆเสริมแก่ลูกค้า เช่น การให้บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และการมีบริการเช็ดกระจกและเติมลม

ปัจจัยด้านบุคลากร

ทางสถานีบริการควรให้ความสำคัญสำหรับการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทในการให้บริการ อีกทั้งต้องหมั่นกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น และรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ทางสถานีบริการยังควรให้ความสำคัญกับ

การปลูกจิตสำนึกของพนักงานในการเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกๆ เรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง การเติมน้ำมันให้ครบถ้วนตามจำนวน และการรับ การทอนเงิน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ทางสถานีบริการควรที่จะเพิ่มการฝึกอบรม และพัฒนาให้พนักงานมีทุกกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง และรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรที่จะพัฒนา และปรับปรุงในเรื่อง ขั้นตอนในการรับ และทอนเงิน และ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จที่จะต้องให้มีทั้งความถูกต้อง และ ความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ทางสถานีควรปรับปรุงปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน เช่น อาจให้เงินสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ภายในชุมชน กิจกรรมของทางวัด หรือกิจกรรมต่างๆ ของทางเทศบาล เป็นต้น ถัดไปควรปรับปรุงในเรื่อง การจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า ให้ดีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการช่วยให้ลูกค้าทราบถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ใหม่ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ทางสถานีควรจะมีการจัด โปรโมชันต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ทางสถานีบริการควรที่จะปรับปรุงในเรื่องความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน โดยทางสถานีบริการอาจจะ มีการปรับพื้นที่บางส่วนให้กว้างขึ้นกว่าเดิม โดยอาจจะทำการรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างบางอย่างที่ไม่จำเป็น และกีดขวางการจราจรภายในสถานีบริการออก เพื่อให้มีพื้นที่สำหรับการใช้สอย เช่น พื้นที่ในการจอดพักรถของลูกค้า และพื้นที่สำหรับนั่งพักแก่ลูกค้าให้มากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งควรที่จะให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกสบายของห้องน้ำภายในสถานีบริการ โดยต้องให้แม่บ้านคอยหมั่นตรวจราดูแลความสะดวกสบายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา

ทางสถานีบริการควรปรับปรุงในเรื่องราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ โดยทางสถานีบริการควรจะนำเรื่องนี้ไปแจ้งให้ทางบริษัทเชลล์ แห่งประเทศไทย จำกัด รับทราบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการปรับปรุงเรื่องการกำหนดราคา ให้มีความเหมาะสมมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ทั่วประเทศ และนอกจากนี้ทางสถานีบริการควรให้พนักงานชี้แจงลูกค้า เกี่ยวกับคุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด และความแรงของการเติมน้ำมันเชลล์เมื่อเปรียบเทียบกับราคา เพื่อให้ลูกค้าได้เกิดความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติพิเศษของผลิตภัณฑ์บางชนิดของเชลล์ที่มีราคาแพงกว่าคู่แข่งอื่น แต่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับราคา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ทางสถานีบริการควรปรับปรุง ในเรื่องการเปลี่ยนป้ายสัญลักษณ์เซลล์ ที่ใช้สำหรับการบอกทำเลที่ตั้ง ตรงบริเวณทางเข้า-ออกให้มีขนาดใหญ่ และสูงชันกว่าเดิม เพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของสถานีบริการน้ำมัน ได้อย่างเด่นชัดจากในระยะไกล

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

1. ลูกค้าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่จะต้องการบิล / ใบเสร็จรับเงินเพื่อนำไปเบิกกับทางราชการ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จที่มีความถูกต้อง และรวดเร็วในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางสถานีบริการจึงควรที่จะฝึกให้พนักงาน มีการเขียนบิลด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
2. ลูกค้าที่ประเภทรถที่ใช้เป็นรถยนต์ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่อง ชื่อเสียง / ภาพลักษณ์ของสถานีบริการ และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมัน ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้แล้ว ทางสถานีบริการจะต้องรักษาชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของคุณภาพน้ำมันของทางสถานีบริการไว้ให้ตลอดไป
3. ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญกับการ มีบริการล้างอัดฉีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด อาจด้วยเหตุผลว่า เพศหญิงไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวมากนัก จึงต้องการเข้ารับบริการจากทางสถานีบริการ ดังนั้นทางสถานีบริการจะต้องให้ความสำคัญในการให้คำแนะนำ และให้การบริการที่ดีเป็นพิเศษ เพื่อจะได้สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากลูกค้าเพศหญิงตลอดไป