

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	8
ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	9
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	13

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานี บริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการ น้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวก ซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	43
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวก ซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผล	79
ข้อค้นพบ	84
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้เขียน	96

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามอาชีพในปัจจุบัน	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามประเภทรถที่ใช้	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามชนิดน้ำมันที่เติม	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมัน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามสถานีบริการน้ำมันบางจากที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำ	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ้าจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก	18
11	แสดงอันดับความสำคัญของสินค้าที่ลูกค้ำ้าเลือกซื้อจากร้านสะดวกซื้อ	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำ้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	20
13	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำ้าต่อปัจจัยด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	21
14	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำ้าต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำ้าต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	23
16	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำ้าต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	24

ตาราง	หน้า	
17	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมัน บางจาก	27
18	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านกระบวนการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก	29
19	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตาม ประเภทรถที่ใช้	31
20	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภท รถที่ใช้	33
21	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	34
22	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนก ตามประเภทรถที่ใช้	35
23	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนก ตามประเภทรถที่ใช้	37
24	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานี บริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	39
25	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตาม ประเภทรถที่ใช้	41
26	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก	43
27	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านราคาของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก	44
28	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน บางจาก	45
29	แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก	46

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมันบางจาก	47
31 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของร้านสะดวกซื้อใน สถานีสบริการน้ำมันบางจาก	50
32 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมันบางจาก	52
33 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	54
34 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการ น้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมัน บางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	58
37 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการ น้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	59
38 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ ร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้	61
39 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมัน บางจาก จำแนกตาม ประเภทที่ใช้	63
40 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีสบริการน้ำมันบางจากที่มี ร้านสะดวกซื้อ	66
41 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีสบริการน้ำมันบางจากที่มี ร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้	69
42 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการ น้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ	73
43 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการ น้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้	75