

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 244 ชุด จากผู้ใช้รถยนต์และจักรยานยนต์ทุกประเภทที่มาใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงและบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สถานบริการน้ำมันสุวรรณก้าวน้ำ จำกัด สถานบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท - มหิดล จำกัด และสถานบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท - อนันต์ทวี จำกัด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ ชนิดน้ำมันที่เติม ความถี่ในการเติมน้ำมัน สถานบริการน้ำมันบางจากที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำ ความถี่ในการใช้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก และสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อจากร้านสะดวกซื้อ (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 12 ถึง ตารางที่ 18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้ (ตารางที่ 19 ถึง ตารางที่ 25)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 26 ถึง ตารางที่ 32)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้ (ตารางที่ 33 ถึง ตารางที่ 39)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	59.8
หญิง	98	40.2
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเป็นเพศหญิง
คิดเป็นร้อยละ 40.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	28	11.5
21 – 30 ปี	104	42.6
31 – 40 ปี	72	29.5
41 – 50 ปี	30	12.3
สูงกว่า 50 ปี	10	4.1
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6
รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ
12.3 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอายุสูงกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามอาชีพในปัจจุบัน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	36	14.8
นิสิต/ นักศึกษา	71	29.1
พนักงานบริษัทเอกชน	56	22.9
รับจ้างทั่วไป	32	13.1
กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย	47	19.3
ไม่ได้ทำงาน	2	0.8
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.9 มีกิจการส่วนตัว ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.8 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.1 และไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	71	29.1
5,000 – 10,000 บาท	79	32.4
10,001 – 15,000 บาท	45	18.4
15,001 – 20,000 บาท	24	9.8
20,001 – 30,000 บาท	8	3.3
มากกว่า 30,000 บาท	17	7.0
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.1 รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.8 รายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ประเภทรถ	จำนวน	ร้อยละ
รถมอเตอร์ไซค์	111	45.5
รถเก๋ง	73	29.9
รถกระบะ	52	21.3
รถโดยสาร	6	2.5
รถบรรทุก 6 ล้อ	2	0.8
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาได้แก่ รถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ 29.9 รถกระบะ คิดเป็นร้อยละ 21.3 รถโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรถบรรทุก 6 ล้อ คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามชนิดน้ำมันที่เติม

ชนิดของน้ำมัน	จำนวน	ร้อยละ
ไอโซกรีน (95)	72	29.5
ซูเปอร์กรีน (91)	122	50.0
ดีเซล	50	20.5
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เติมน้ำมันซูเปอร์กรีน (91) คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ ไอโซกรีน (95) คิดเป็นร้อยละ 29.5 และดีเซล คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมัน

ความถี่ในการเติมน้ำมัน	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละครั้ง	55	22.6
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	111	45.5
2 สัปดาห์ครั้ง	13	5.3
3 สัปดาห์ครั้ง	18	7.4
เดือนละครั้ง	1	0.4
อื่นๆ ได้แก่		
ทุกวัน	24	9.8
สัปดาห์ละมากกว่า 2 ครั้ง	22	9.0
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาได้แก่ เติมสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.6 เติมทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เติมสัปดาห์ละมากกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.0 เติม 3 สัปดาห์ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 เติม 2 สัปดาห์ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.3 และเติมเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามสถานีบริการน้ำมันบางจากที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ

สถานีบริการน้ำมันบางจากที่เข้าใช้บริการเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
สถานีบริการน้ำมันสุวรรณก้าวน้ำ	121	49.6
สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – มหิดล	57	23.4
สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – อนันต์ทวี	66	27.0
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันสุวรรณก้าวน้ำ (ถนนเจ็ดยอด) คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาได้แก่ สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – อนันต์ทวี (ถนนเชียงใหม่ – ลำพูน) คิดเป็นร้อยละ 27.0 และสถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท – มหิดล (ถนนมหิดลใกล้สนามบิน) คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้ที่พักอาศัย	111	45.5
ใกล้ที่ทำงาน	69	28.3
ใกล้สถานศึกษา	19	7.8
อื่นๆ ได้แก่		
เป็นทางผ่าน	40	16.4
ที่ทำงานกำหนดให้เติมน้ำมันกับสถานีบริการน้ำมันบางจาก	2	0.8
เป็นสถานีบริการน้ำมันของคนไทย	2	0.8
มีโปรโมชันดี	1	0.4
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำ เพราะใกล้ที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงได้แก่ ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 28.3 เป็นทางผ่าน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.8 ที่ทำงานกำหนดให้เติมน้ำมันกับสถานีบริการน้ำมันบางจาก และเป็นสถานีบริการน้ำมันของคนไทย คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่ากัน และมีโปรโมชันดี คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ
ในสถานบริการน้ำมันบางจาก

ความถี่ในการใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละครั้ง	83	34.0
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	58	23.8
2 สัปดาห์ครั้ง	35	14.3
3 สัปดาห์ครั้ง	19	7.8
เดือนละครั้ง	49	20.1
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.8 ใช้บริการเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.1 ใช้บริการ 2 สัปดาห์ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ ใช้บริการ 3 สัปดาห์ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 11 แสดงอันดับความสำคัญของสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อจากร้านสะดวกซื้อ

สินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อจากร้านสะดวกซื้อ	จำนวนลูกค้าตามอันดับความสำคัญ			ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
	อันดับที่ 1 (น้ำหนัก 3)	อันดับที่ 2 (น้ำหนัก 2)	อันดับที่ 3 (น้ำหนัก 1)	
ฟาสฟู๊ด เช่น ฮ็อตคอก ขนมหุ้น ซาลาเปา	41	19	19	30.0
อาหารกระป๋อง	6	12	10	8.7
อาหารแห้ง / ของขบเคี้ยว	60	59	52	58.3
น้ำอัดลม	39	47	32	40.5
ชา / กาแฟ	39	45	30	39.5
เบียร์ / สุรา	14	19	15	15.8
น้ำผลไม้	13	25	35	20.7
เครื่องคั้มชูกำลัง เช่น M100	18	4	18	13.3
ของใช้ประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน แชมพู เป็นต้น	9	9	25	11.7
หมวดหนังสือ เครื่องเขียน	2	1	4	2.0
น้ำดื่ม	3	4	1	3.0
นม	-	-	3	0.5
รวม	244	244	244	244

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าจัดอันดับความสำคัญของสินค้าที่ซื้อจากร้านสะดวกซื้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังนี้คือ อาหารแห้ง ของขบเคี้ยว (58.3) น้ำอัดลม (40.5) ชา กาแฟ (39.5) ฟาสฟู๊ด เช่น ฮ็อตคอก ขนมหุ้น ซาลาเปา (30.0) น้ำผลไม้ (20.7) เบียร์ สุรา (15.8) เครื่องคั้มชูกำลัง เช่น M100 (13.3) ของใช้ประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน แชมพู เป็นต้น (11.7) อาหารกระป๋อง (8.7) น้ำดื่ม (3.0) หมวดหนังสือ เครื่องเขียน (2.0) และนม (0.5)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้านักใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ชื่อเสียง / ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน	1	0.4	3	1.2	107	43.9	112	45.9	21	8.6	244	100.0	3.61	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน	1	0.4	3	1.2	74	30.3	138	56.6	28	11.5	244	100.0	3.77	มาก
3. ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท	1	0.4	4	1.6	76	31.2	129	52.9	34	13.9	244	100.0	3.78	มาก
4. การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน	2	0.8	4	1.6	78	32.0	135	55.3	25	10.3	244	100.0	3.73	มาก
5. การมีบริการล้างอัดฉีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	2	0.8	34	13.9	120	49.2	73	29.9	15	6.2	244	100.0	3.27	ปานกลาง
6. การมีบริการเติมลมและเช็ครถจก	7	2.9	32	13.1	109	44.7	75	30.7	21	8.6	244	100.0	3.29	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.58	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีบริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และการมีบริการเติมลมและเช็ครถจก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละจำนวน ระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้่าต่อปัจจัยด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันบางจาก

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล			
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			รวม	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน	1	0.4	2	0.8	134	54.9	80	32.8	27	11.1	244	100.0	3.53	มาก
2. ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ	5	0.2	7	2.9	142	58.2	73	29.9	17	7.0	244	100.0	3.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.45	ปานกลาง		

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้่ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทด้านช่องทางจัดการจำหน่ายของ
 สถาบันบริการน้ำมันบางจาก

ด้านช่องทางจัดการจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล			
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. สถาบันบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	-	-	6	2.5	50	20.5	123	50.4	65	26.6	244	100.0	4.01	มาก
2. ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน	2	0.8	14	5.7	90	36.9	117	48.0	21	8.6	244	100.0	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.80	มาก		

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านช่องทางจัดการจำหน่ายของสถาบันบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ สถาบันบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ และความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละจำนวน ระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้ำต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของ
สถานบริการน้ำมันบางจาก

ด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล	29	11.9	68	27.8	108	44.3	31	12.7	8	3.3	244	100.0	2.68	ปานกลาง
2. มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ	24	9.8	67	27.5	105	43.0	38	15.6	10	4.1	244	100.0	2.77	ปานกลาง
3. การจัดการจราจรเชิงรุก	39	16.0	8.9	36.5	96	39.3	20	8.2	-	-	244	100.0	2.40	ปานกลาง
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	30	12.3	72	29.5	103	42.2	33	13.5	6	2.5	244	100.0	2.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												2.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อยังด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ การจัดการจราจรเชิงรุก และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

จากตารางที่ 16 พบว่า ถูกค่ามีระดับความพึงพอใจด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า และพนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านบริการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน บางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบ่งชี้ว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความพึงพอใจของสถานีที่จอดรถ และความสะอาดของสถานีบริการน้ำมัน ส่วนบ่งชี้ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดและความพึงพอใจของห้องน้ำมัน การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน และความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับชำระบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอตามประเภทที่ใช้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการน้ำมันบางจาก อำเภอตามประเภทที่ใช้

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ไซค์ 111 ราย		รถยนต์ 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
1. ชื่อเสียง / ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน	3.38	ปานกลาง	3.80	มาก	3.61	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน	3.59	มาก	3.92	มาก	3.77	มาก
3. ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท	3.53	มาก	3.99	มาก	3.78	มาก
4. การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน	3.58	มาก	3.85	มาก	3.73	มาก
5. การมีบริการล้างอัดฉีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.12	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
6. การมีบริการเติมลมและเช็คกระบอก	3.11	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	ปานกลาง	3.73	มาก	3.58	มาก

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รถทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานบริการน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของสถานบริการน้ำมัน การมีบริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และการมีบริการเติมลมและเช็คระจก

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านชื่อเสียง ภาพจน์ของสถานบริการน้ำมัน ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานบริการน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีบริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และการมีบริการเติมลมและเช็คระจก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จ้าแนกตามประเภทที่ใช้

ด้านราคา	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ใช้: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน	3.37	ปานกลาง	3.67	มาก	3.53	มาก
2. ระดับราคาเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ	3.28	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	ปานกลาง	3.56	มาก	3.45	ปานกลาง

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้านำที่โปรดทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ใช้: 111 ราย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน และระดับราคาเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน ส่วนปัจจัยด้านราคาที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จ้าแนกตามประเภทรถที่ใช้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทรถที่ใช้					
	รถมอเตอร์ไซด์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ	3.95	มาก	4.07	มาก	4.01	มาก
2. ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน	3.50	มาก	3.64	มาก	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	มาก	3.85	มาก	3.80	มาก

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รถทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการและความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่รับบริการและความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้

ด้านส่งเสริมการตลาด	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ไฮครี: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล	2.42	น้อย	2.89	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง
2. มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ	2.45	น้อย	3.03	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
3. การจัดรายการชิงโชค	2.24	น้อย	2.53	ปานกลาง	2.40	ปานกลาง
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	2.58	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42	น้อย	2.79	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง

หมายเหตุ: รอยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้านี้ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ไฮครี: 111 ราย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ส่วนปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านมีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือของรางวัล มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ และการจัดรายการชิงโชค

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือของรางวัล มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ การจัดการยกรางสินค้า และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลิกหรือพนักงานของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำกัดตามประเภทที่ใช้

ด้านบุคลิกหรือพนักงาน	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ไซค์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันครบถ้วน ถูกต้อง เป็นต้น	3.54	มาก	3.58	มาก	3.56	มาก
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.45	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.33	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.18	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
5. พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ	3.40	ปานกลาง	3.54	มาก	3.48	ปานกลาง
6. พนักงานติดต่อกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย	3.40	ปานกลาง	3.59	มาก	3.50	มาก
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับเงินและทอนเงิน เป็นต้น	3.60	มาก	3.65	มาก	3.63	มาก
8. พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น จัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกให้รถเข้า - ออก	3.13	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
9. พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ	3.28	ปานกลาง	3.50	มาก	3.40	ปานกลาง
10. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.47	ปานกลาง	3.58	มาก	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	ปานกลาง	3.51	มาก	3.45	ปานกลาง

หมายเหตุ: รอยนัยต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 23 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน
บางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ไฮเทค มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานในการให้บริการ และ
พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความ
สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสารกับลูกค้ำโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานให้บริการ
ด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้ำ พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้ำ และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้ำต้องการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกาย
สะอาด เรียบร้อย

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานมีความ
สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสารกับลูกค้ำโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความ
ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้ำ และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้ำต้องการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี
แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความพึงพอใจในการให้บริการ และพนักงานให้ความปลอดภัยแก่ลูกค้ำ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จัแนกตามประเภทที่ใช้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทที่ใช้							
	รถยนต์ไซท์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน	3.54	มาก	3.77	มาก	3.67	มาก		
2. ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.65	มาก	3.81	มาก	3.74	มาก		
3. ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน	3.68	มาก	3.89	มาก	3.80	มาก		
4. ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน	3.29	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง		
5. การออกแบบตกแต่งส่วนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน	2.82	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง		
6. ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน	3.22	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง		
	3.36	ปานกลาง	3.50	มาก	3.44	ปานกลาง		

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากการที่ 24 พบว่า ผู้คนที่ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อยังด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้คนที่ใช้รถยนต์ไซท์ มีระดับความพึงพอใจต่อยังด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยยังย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกใน

การเข้าออกของสถานีน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน
ความสะดวกและความพึงพอใจของห้องนำในสถานีบริการน้ำมัน การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน และความทันสมัยของตู้จำหน่ายน้ำมัน

จุดที่ผู้ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านโครงสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกและ
ความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความพึงพอใจของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเข้าออกของ
สถานีบริการน้ำมัน ส่วนปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกและ
ความพึงพอใจของห้องนำในสถานีบริการน้ำมัน การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน และความทันสมัยของตู้จำหน่ายน้ำมัน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำนวนตาม ประเภทรถที่ใช้

ด้านกระบวนการ	ประเภทรถที่ใช้					
	รถมอเตอร์ไซค์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว	3.27	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง	3.61	มาก	3.62	มาก	3.62	มาก
3. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว	3.33	ปานกลาง	3.54	มาก	3.45	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง	3.59	มาก	3.65	มาก	3.62	มาก
5. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟเงินมีความรวดเร็ว	2.95	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟเงินมีความถูกต้อง	3.29	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
7. ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว	2.82	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
8. ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง	3.08	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง

หมายเหตุ: รดยนต์หมายถึง รถมอเตอร์ไซค์ และรถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 25 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้องและขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าน้ำมันบางจากที่ซื้อสินค้าของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน	-	-	9	3.7	146	59.8	79	32.4	10	4.1	244	100.0	3.37	ปานกลาง
2. ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน	-	-	5	2.1	126	51.6	105	43.0	8	3.3	244	100.0	3.48	ปานกลาง
3. ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน	15	6.1	52	21.3	98	40.2	71	29.1	8	3.3	244	100.0	3.02	ปานกลาง
4. ความหลากหลายของชื้อสินค้าภายในร้าน	16	6.6	48	19.7	112	45.9	64	26.2	4	1.6	244	100.0	2.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.21	ปานกลาง	

จากตารางที่ 26 พบว่า ลูกค้าน้ำมันบางจากมีความพึงพอใจต่อบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของชื้อสินค้าภายในร้าน

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละจำนวนตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านราคาของร้านสะดวกซื้อ ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล			
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			รวม	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่น ๆ	2	0.8	12	4.9	195	79.9	32	13.1	3	1.3	244	100.0	3.09	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 27 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของถูกค่าต่อบริษัทด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านสะดวกซื้อใน
สถานบริการน้ำมันบางจาก

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น คิดเงินค่าสินค้าครบถ้วน ถูกต้อง เป็นต้น	1	0.4	7	2.9	127	52.0	103	42.2	6	2.5	244	100.0	3.43	ปานกลาง	
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	12	4.9	23	9.4	112	45.9	88	36.1	9	3.7	244	100.0	3.24	ปานกลาง	
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4	1.6	16	6.6	129	52.9	91	37.3	4	1.6	244	100.0	3.31	ปานกลาง	
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	8	3.3	32	13.1	132	54.1	68	27.9	4	1.6	244	100.0	3.11	ปานกลาง	
5. พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ	6	2.5	12	4.9	103	42.2	110	45.1	13	5.3	244	100.0	3.46	ปานกลาง	
6. พนักงานติดต่อกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย	3	1.2	13	5.3	108	44.3	107	43.9	13	5.3	244	100.0	3.47	ปานกลาง	

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละจำนวน ร้อยละจำนวน ร้อยละตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกจ้างจัดด้านบุคคลหรือพนักงานของ
ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจ ได้ในกาให้บริการ เช่น การรับเงิน และทอนเงิน เป็นต้น	1	0.4	8	3.3	118	48.4	102	41.8	15	6.1	244	100.0	3.50	มาก
8. พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัย แก่ลูกค้า	1	0.4	32	13.1	126	51.7	75	30.7	10	4.1	244	100.0	3.25	ปานกลาง
9. พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการ ของลูกค้าและเสนอบริการได้ในแบบ ที่ลูกค้าต้องการ	4	1.6	18	7.4	132	54.1	83	34.0	7	2.9	244	100.0	3.29	ปานกลาง
10. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	2	0.8	8	3.3	107	43.9	114	46.7	13	5.3	244	100.0	3.52	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม												3.36	ปานกลาง	

จากการางที่ 30 พบว่า ลูกค้านี้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน บางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ และ พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานให้บริการด้านความ ปลอดภัยแก่ลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

จากตารางที่ 31 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อบริการสูงและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อใน
สถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของร้านค้า และความสวยงามภายใน
ร้าน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การตกแต่งร้าน อากาศภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง ความกว้างขวาง
สะดวกสบายภายในร้าน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อปัจจัยด้านกระบวนการของร้านสะดวกซื้อ
ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		รวม			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว	10	4.1	21	8.6	129	52.9	79	32.4	5	2.0	244	100.0	3.20	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง	1	0.4	9	3.7	117	47.9	110	45.1	7	2.9	244	100.0	3.46	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว	7	2.9	13	5.3	126	51.6	90	36.9	8	3.3	244	100.0	3.32	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง	-	-	4	1.6	116	47.6	112	45.9	12	4.9	244	100.0	3.54	มาก
5. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความรวดเร็ว	4	1.6	24	9.8	122	50.0	88	36.1	6	2.5	244	100.0	3.28	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความถูกต้อง	-	-	6	2.5	117	47.9	115	47.1	6	2.5	244	100.0	3.50	มาก
7. ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว	12	4.9	52	21.3	141	57.8	36	14.8	3	1.2	244	100.0	2.86	ปานกลาง
8. ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง	4	1.6	16	6.6	159	65.2	59	24.2	6	2.4	244	100.0	3.19	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการนำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับชำระเงินสดด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็วและขั้นตอนในการรับชำระบัตรเครดิตมีความถูกต้อง

ส่วนที่ 5 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก จำกัด เชียงใหม่ จำนวนตามประเภทที่ใช้

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก จำกัด ตามประเภทที่ใช้

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ไซค์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
1. ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน	3.32	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
2. ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน	3.47	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
3. ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน	3.08	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
4. ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน	3.02	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง

หมายเหตุ: ร้อยนึ่งที่หมายถึง ร้อยถึง ร้อยโดยประมาณ โดยรอบรูปทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 33 พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้าที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อยอดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อยอดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ใช้

ด้านราคา	ประเภทที่ใช้					
	รถยนต์ไร้ชั่ง: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
1. ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ	3.09	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง

หมายเหตุ: ร้อยนึ่งหมายถึง รดกึ่ง รดกระปะะ รดโดยสาร์ และรดบรรทุก 6 ลือ

จากตารางที่ 34 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รดทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ไร้ชั่ง มีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านสะดวกซื้อในสถานีสานทรายน้ำมันบางจาก จำนวนตามประเภทที่ใช้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทรถที่ใช้					
	รวมมอเตอร์ไซค์: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานีสานทรายน้ำมัน เช่น มองเห็นชัด จอดรถสะดวก	3.61	มาก	3.71	มาก	3.67	มาก
2. ความเพียงพอของช่องชำระเงิน	3.10	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง

หมายเหตุ: รอยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 35 พบว่า ถูกค่าที่ใช้รถทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสานทรายน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ถูกค่าที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสานทรายน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี ส่วนปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความเพียงพอของช่องชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

ถูกค่าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสานทรายน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี ส่วนปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความเพียงพอของช่องชำระเงิน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของร้านสะดวกซื้อในสถานีวิจัยการนำมันบางจาก จำแนกตามประเภทที่ผู้ใช้

ด้านส่งเสริมการตลาด	ประเภทที่ผู้ใช้					
	รวมเฉลี่ย 111 ราย		รายนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การตราราคาสินค้า	2.49	น้อย	2.57	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง
2. การแจกของแถม	2.41	น้อย	2.53	ปานกลาง	2.48	น้อย
3. การสะสมคู่มือเพื่อแลกของรางวัล	2.36	น้อย	2.40	น้อย	2.38	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42	น้อย	2.50	ปานกลาง	2.46	น้อย

หมายเหตุ: รายนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 36 พบว่า ถูกที่ใช้รถทุกประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีวิจัยการนำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดย

ถูกที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีวิจัยการนำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การตราราคาสินค้า การแจกของแถมและการสะสมคู่มือเพื่อแลกของรางวัล

ถูกที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีวิจัยการนำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการตราราคาสินค้า และการแจกของแถม ส่วนปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสะสมคู่มือเพื่อแลกของรางวัล

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ประเภทรถที่ใช้					
	รถยนต์ใช้หลัก: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น คิดเงินค่าสินค้าครบถ้วน ถูกต้อง เป็นต้น	3.39	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.17	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.25	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.08	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
5. พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ	3.33	ปานกลาง	3.56	มาก	3.46	ปานกลาง
6. พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย	3.31	ปานกลาง	3.60	มาก	3.47	ปานกลาง
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับเงิน และทอนเงิน เป็นต้น	3.41	ปานกลาง	3.58	มาก	3.50	มาก
8. พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า	3.17	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
9. พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ	3.19	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
10. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.50	มาก	3.55	มาก	3.52	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง

หมายเหตุ: รดชนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 37 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของพนักงานหรือพนักงานของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการนำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้ำที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการนำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างดี และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้ใจได้ในบริการ พนักงานให้ความรู้และบริการ พนักงานให้ความปลอดภัยแก่ลูกค้ำ และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้ำและเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้ำต้องการ

ลูกค้ำที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการนำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้ใจได้ในบริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเพียงพอมอบในการให้บริการ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้ใจได้ในบริการ พนักงานให้ความรู้และบริการ พนักงานให้ความปลอดภัยแก่ลูกค้ำ และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้ำและเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้ำต้องการ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพของร้านสะดวกซื้อในสถานีน้ำมันบางจาก จำนวนตามประเภทที่ใช้

ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	ประเภทที่ใช้					
	รวมยอดรีไซเคิล: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความสะอาดของร้าน	3.44	ปานกลาง	3.65	มาก	3.55	มาก
2. การตกแต่งร้าน เช่น ความสวยงาม ทันสมัย เป็นต้น	3.21	ปานกลาง	3.51	มาก	3.37	ปานกลาง
3. ความสว่างภายในร้าน เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ	3.40	ปานกลาง	3.59	มาก	3.50	มาก
4. อากาศภายในร้าน เช่น ความเย็นเพียงพอ ไม่มีกลิ่น เป็นต้น	3.32	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง เช่น เป็นหมวดหมู่ และหยิบซื้อง่าย	3.10	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
6. ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน	2.90	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง
7. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในร้าน เช่น ตะกร้าใส่สินค้า เป็นต้น	2.53	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง

หมายเหตุ: รอยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 38 พบว่า ลูกค้านำเสนอทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อยังด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์รีไซเคิลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อยังด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพอยู่ใน

ระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของร้าน การตกแต่งร้าน ความสว่างภายในร้าน อากาศภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน

ดูค่าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะอาดของร้าน การตกแต่งร้าน และความสว่างภายในร้าน ส่วนปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านอากาศภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตาม ประเภทรถที่ใช้

ด้านกระบวนการ	ประเภทรถที่ใช้					
	รถยนต์ไฮครี: 111 ราย		รถยนต์: 133 ราย		รวม: 244 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว	3.11	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง	3.39	ปานกลาง	3.53	มาก	3.46	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว	3.21	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง	3.48	ปานกลาง	3.59	มาก	3.54	มาก
5. ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว	3.14	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง	3.38	ปานกลาง	3.59	มาก	3.50	มาก
7. ขั้นตอนในการรับชำระสินค้าด้วยความรวดเร็ว	2.79	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง
8. ขั้นตอนในการรับชำระสินค้าด้วยความถูกต้อง	3.05	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 39 พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง "ได้แก่" ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับชำระเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก "ได้แก่" ปัจจัยด้านขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง "ได้แก่" ปัจจัยด้านขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง