

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม

ผู้เขียน

นางสาว รุจิราพร เตชะเทพ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการเติมน้ำมัน ณ สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม จำนวน 300 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาย อายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือนคือ 4 ครั้งต่อเดือน ประเภทรถที่นำมาใช้บริการมากที่สุดคือรถยนต์ส่วนบุคคล ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมมากที่สุดคือ Gasohol 91 รูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปัมป์ประจำเพียงปั๊มเดียว การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ไม่เกิน 500 บาท และวิธีการชำระเงินมากที่สุดคือ เงินสด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น รองลงมาให้บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือมีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็คกระจก รองลงมาการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา และเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือพนักงานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน ถูกต้อง รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง

**ปัจจัยด้านด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. รองลงมาสถานที่จอดรถปลอดภัย และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of Akachaipurmsub Petroleum Gas Station

**Author** Miss Ruchiraporn Techathep

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Orachorn Maneesong

### ABSTRACT

The objective of this independent study is to study customer satisfaction towards service marketing mix of Akachaipurmsub Petroleum Gas Station. Research samplings are identified to 300 customers of the studied gas station and questionnaires are used as the research tool to collect data. All data acquired are analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage and mean.

The findings showed that most respondents were single males in the 30-39 years old, with Bachelor's degree, earning monthly income at 10,000 Baht or less in average and filling gas mostly for their personal cars at the frequency of 4 times per month. The study was found that they mostly fuelled the vehicle up with Gasohol 91 gas formula only at PTT Gas Station as their regular gas station. Averagely, they spent less than 500 Baht for gas cost and mostly paid in cash.

The findings on customer satisfaction towards service marketing mix of Akachaipurmsub Petroleum Gas Station revealed that the customers averagely satisfied with all following factors at high level: product, price, place, promotion, physical evidence, service process and people, respectively.

For product factor, the customers highly satisfied with the availability of banking services as provided by Krungsri Ayudhdhaya Bank, the use of modern and safe gas diffuser to serve customers and the availability of Amazon coffee shop, in orderly.

For price factor, the customers highly satisfied with the reasonable price in comparison to other agents of PTT Gas Stations, the acceptance of credit card payment and the clear sign informing gas prices, in orderly.

For place factor, the customers highly satisfied with the 24-hours in service, the sufficiency of gas diffusers to serve customers and the clear signs informing other available service points such as minimart, pumping up area, resting area, and toilets, in orderly.

For promotion factor, the customers highly satisfied with the availability of additional services such as pumping up and windshield cleaning services, the advertisement via billboard and the availability of up-to-date service information, in orderly.

For people factor, the customers highly satisfied with the ground staff who provided good and impressive services, the honesty and reliability of staff as observed from the cashier tasks such as receiving money and giving the change, in orderly.

For service process factor, the customers highly satisfied with rapid and accurate fueling process, billing process, and receiving and changing money process, in orderly.

For physical evidence factor, the customers highly satisfied with the fame of PTT Gas Station, the safety of parking lots and the large space for parking, in orderly.