

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ในการดำเนินการศึกษา	13
ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม	22
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม จำแนกตามเพศ ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ และจำนวนเงินโดยเฉลี่ยเติมน้ำมัน	33
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่ม ทรัพย์ปีโตรเลียม	78
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษา	80
อภิปรายผล	94
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	103
ภาคผนวก ข รูปถ่ายการให้บริการ	109
ประวัติผู้เขียน	110

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือน	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามเพศ	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน	19
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	24
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16	26
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	
17	27
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	
18	28
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	
19	30
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	
20	32
สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม	
21	33
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามเพศ	
22	34
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	
23	35
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน และจำแนกตามเพศ	
24	36
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน และจำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	
25	37
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง และจำแนกตามเพศ	
26	38
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง	
27	39
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน และจำแนกตามเพศ	
28	40
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน และประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	41
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	43
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	45
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	46
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	47
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	49
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	51
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	52
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	54
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	55
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	56
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	60
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	62
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้ บริการ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	65
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	67
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	68
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	69
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	71
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	73
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย	75
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดย เฉลี่ย	77