

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามเพศ ประเภทรถที่นำมาใช้บริการและจำนวนเงินโดยเฉลี่ยเติมน้ำมัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการที่สถานีบริการเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	51.0
หญิง	147	49.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย ร้อยละ 51.0 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 19 ปี	25	8.3
20-29 ปี	63	21.0
30-39 ปี	112	37.3
40-49 ปี	85	28.4
50-59 ปี	3	1.0
60 ปีขึ้นไป	12	4.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-39 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.3 รองลงมาอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 28.4 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 21.0 อายุต่ำกว่า 19 ปี ร้อยละ 8.3 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.0 และอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	130	43.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	127	42.3
หย่าร้าง / หม้าย/ แยกกันอยู่	43	14.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 43.4 รองลงมาสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 42.3 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	34.7
ปริญญาตรี	166	55.3
สูงกว่าปริญญาตรี	30	10.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 55.3 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.7 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	42	14.0
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	11.7
พนักงานบริษัทเอกชน	136	45.3
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	27	9.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	60	20.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 45.3 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ร้อยละ 20.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 14.0 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.7 พ่อบ้าน / แม่บ้าน ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	93	31.0
10,001 - 15,000 บาท	40	13.3
15,001 - 20,000 บาท	43	14.3
20,001 - 25,000 บาท	14	4.7
25,001 - 30,000 บาท	39	13.0
มากกว่า 30,000 บาท	71	23.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 31.0 รองลงมา มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 23.7 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 14.3 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 13.3 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 13.0 และ 20,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือน

ความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	80	26.7
2 ครั้งต่อเดือน	35	11.7
3 ครั้งต่อเดือน	14	4.6
4 ครั้งต่อเดือน	171	57.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือนคือ 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 57.0 รองลงมาน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 26.7 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 11.7 และ 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	101	33.7
รถยนต์ส่วนบุคคล	133	44.3
รถปิ๊กอัพส่วนบุคคล	31	10.3
รถตู้	33	11.0
อื่นๆ	2	0.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ รถบรรทุก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการที่มากที่สุดคือรถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 44.3 รองลงมา รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 33.7 รถตู้ ร้อยละ 11.0 รถปิ๊กอัพส่วนบุคคล ร้อยละ 10.3 อื่นๆ ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม

ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม	จำนวน	ร้อยละ
Gasohol 91	149	49.7
Gasohol 95	85	28.3
Diesel	66	22.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 49.7 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 28.3 และ Diesel ร้อยละ 22.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน

รูปแบบการเติมน้ำมัน	จำนวน	ร้อยละ
เติม ปตท. ปั่นประจำเพียงปั๊มเดียว	109	36.3
เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้	69	23.0
เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน	36	12.0
เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม	86	28.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปั่นประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 36.3 รองลงมา เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 28.7 เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 23.0 และเติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง

การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	160	53.3
501- 1,000 บาท	84	28.0
1,001 - 1,500 บาท	50	16.7
1,500 - 2,000 บาท	5	1.7
2,001 บาทขึ้นไป	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 53.3 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 28.0 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 16.7 1,500 - 2,000 บาท ร้อยละ 1.7 และ 2,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน

วิธีการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	143	47.7
บัตรเครดิต	134	45.0
บัตรเดบิต	15	5.0
คูปองเงินสด	7	2.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวิธีการชำระเงินมากที่สุดคือ เงินสด ร้อยละ 47.7 รองลงมาบัตรเครดิต ร้อยละ 45.0 บัตรเดบิต ร้อยละ 5.0 และคูปองเงินสด ร้อยละ 2.3



ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการ  
น้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก  
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพของน้ำมัน	120 (40.0)	92 (30.7)	88 (29.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	4
หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัย เมื่อใช้บริการ	148 (49.3)	90 (30.0)	62 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม	112 (37.3)	104 (34.7)	75 (25.0)	9 (3.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	6
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ บริการแก่ลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุม การเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	133 (44.3)	74 (24.7)	82 (27.3)	3 (1.0)	8 (2.7)	4.07 (มาก)	5
การมีร้าน 7-ELEVEN บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	81 (27.0)	139 (46.3)	54 (18.0)	26 (8.7)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	8
การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ	129 (43.0)	119 (39.7)	41 (13.6)	11 (3.7)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	3
การมีบริการล้าง อัด ฟิล์ม / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	89 (29.7)	122 (40.7)	81 (27.0)	8 (2.7)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	7
การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้บริการ	165 (55.0)	81 (27.0)	46 (15.3)	8 (2.7)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	1
การมีบริการเติมลม และเช็ด กระจก	110 (36.7)	66 (22.0)	72 (24.0)	38 (12.7)	14 (4.7)	3.73 (มาก)	9
การมีศูนย์อาหารให้บริการ	90 (30.0)	74 (24.7)	58 (19.3)	28 (9.3)	50 (16.7)	3.42 (ปาน กลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.01 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) คุณภาพของน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ชื่อเสียงของ ปตท. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) การมีบริการล้าง อัด นืด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) การมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.92) การมีบริการเติมลม และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 3.73) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีศูนย์อาหารให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาน้ำมันของทางร้านฯมี ความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ ให้บริการปตท.รายอื่น	105 (35.0)	100 (33.3)	86 (28.7)	9 (3.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วย บัตรเครดิต	85 (28.3)	149 (49.7)	43 (14.3)	23 (7.7)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	2
ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้ เด่นชัด	90 (30.0)	136 (45.3)	56 (18.7)	18 (6.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.00 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือราคาน้ำมันของทางร้านฯมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.99) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน	109 (36.3)	74 (24.7)	95 (31.7)	7 (2.3)	15 (5.0)	3.85 (มาก)	4
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	74 (24.7)	99 (33.0)	112 (37.3)	4 (1.3)	11 (3.7)	3.74 (มาก)	5
ห้วยจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ	95 (31.7)	118 (39.3)	87 (29.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	2
เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	114 (38.0)	168 (56.0)	18 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	1
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น	95 (31.7)	114 (38.0)	75 (25.0)	16 (5.3)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.98 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ห้วยจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	92 (30.7)	109 (36.3)	94 (31.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก	117 (39.0)	104 (34.7)	62 (20.7)	5 (1.7)	12 (4.0)	4.03 (มาก)	1
เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย	107 (35.7)	97 (32.3)	74 (24.7)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
การมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	80 (26.7)	115 (38.3)	85 (28.3)	18 (6.0)	2 (0.7)	3.84 (มาก)	5
มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	66 (22.0)	125 (41.7)	80 (26.7)	16 (5.7)	12 (4.0)	3.73 (มาก)	6
ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี	97 (32.3)	111 (37.0)	59 (19.7)	21 (7.0)	12 (4.0)	3.87 (มาก)	3
การจัดรายการชิงโชค	87 (29.0)	97 (32.3)	92 (30.7)	24 (8.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.89 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.03) การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.96) เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) การมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.84) การจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	125 (41.7)	62 (20.7)	81 (27.0)	32 (10.7)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	1
พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	78 (26.0)	95 (31.7)	89 (29.7)	27 (9.0)	11 (3.7)	3.67 (มาก)	4
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	67 (22.3)	87 (29.0)	83 (27.7)	16 (5.3)	47 (15.7)	3.37 (ปานกลาง)	6
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	52 (17.3)	113 (37.7)	80 (26.7)	55 (18.3)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	5
พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	74 (24.7)	106 (35.3)	71 (23.7)	49 (16.3)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	2
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	57 (19.0)	109 (36.3)	112 (37.3)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	4
ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น	99 (33.0)	63 (21.0)	99 (33.3)	39 (13.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.66 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือพนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน มีความรวดเร็วและถูกต้อง	88 (29.3)	119 (39.7)	93 (31.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	3
ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง	49 (16.3)	135 (45.0)	92 (30.7)	24 (8.0)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	5
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง	34 (11.3)	130 (43.3)	131 (43.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	6
การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	84 (28.0)	132 (44.0)	45 (15.0)	39 (13.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	4
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน	74 (24.7)	188 (62.7)	38 (12.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	2
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	106 (35.3)	132 (44.0)	62 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	1
การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก	63 (21.0)	101 (33.7)	91 (30.3)	45 (15.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.86 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกไปเสิร์ฟรับเงิน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.98) การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดระเบียบรถที่เข้ามาใช้ในสถานีบริการ การ โบกจรดเข้า-ออก ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานีบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	173 (57.7)	26 (8.7)	79 (26.3)	22 (7.3)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	4
สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม	118 (39.3)	77 (25.7)	81 (27.0)	24 (8.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	5
ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	201 (67.0)	40 (13.3)	53 (17.7)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	1
สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า กว้างขวาง	141 (47.0)	94 (31.3)	64 (21.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	3
สถานที่จอดรถปลอดภัย	147 (49.0)	89 (29.7)	63 (21.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด	107 (35.7)	83 (27.7)	65 (21.7)	40 (13.3)	5 (1.7)	3.82 (มาก)	7
เครื่องแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ	79 (26.3)	106 (35.3)	107 (35.7)	8 (2.7)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	6
การออกแบบตกแต่ง สวนหย่อมภายในสถานีบริการ น้ำมัน	81 (27.0)	83 (27.7)	111 (37.0)	25 (8.3)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	9
ความทันสมัยของตู้จำหน่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม	32 (10.7)	174 (58.0)	93 (31.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	8
ทางเข้า-ออก สถานีบริการ น้ำมันเห็นชัดเจนสวยงาม	27 (9.0)	180 (60.0)	42 (14.0)	51 (17.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	10
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	21 (7.0)	94 (31.3)	120 (40.0)	47 (15.7)	18 (6.0)	3.18 (ปานกลาง)	12
ความเพียงพอของห้องน้ำที่ ให้บริการ	26 (8.7)	138 (46.0)	80 (26.7)	42 (14.0)	14 (4.7)	3.40 (ปานกลาง)	11
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)</b>						<b>3.87 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านค่านำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.25) สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96) เครื่องแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม (ค่าเฉลี่ย 3.79) การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 20 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.01	มาก	1
ด้านราคา	4.00	มาก	2
ด้านการจัดจำหน่าย	3.98	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.89	มาก	4
ด้านบุคลากร	3.66	มาก	7
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86	มาก	6
ด้านสิ่งเสนอทางกายภาพ	3.87	มาก	5

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านสิ่งเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามเพศ ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ และจำนวนเงินโดยเฉลี่ยเติมน้ำมัน

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามเพศ

ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
Gasohol 91	73 (47.7)	76 (51.7)	149 (49.7)
Gasohol 95	41 (26.8)	44 (29.9)	85 (28.3)
Diesel	39 (25.5)	27 (18.4)	66 (22.0)
<b>รวม</b>	<b>153</b> <b>(100.0)</b>	<b>147</b> <b>(100.0)</b>	<b>300</b> <b>(100.0)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 47.7 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 26.8 และ Diesel ร้อยละ 25.5

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 51.7 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 29.9 และ Diesel ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม และจำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม	ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
Gasohol 91	78 (77.2)	71 (53.4)	0 (0.0)	149 (49.7)
Gasohol 95	23 (22.8)	62 (46.6)	0 (0.0)	85 (28.3)
Diesel	0 (0.0)	0 (0.0)	66 (100.0)	66 (100.0)
<b>รวม</b>	<b>101 (100.0)</b>	<b>133 (100.0)</b>	<b>66 (100.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล และรถบรรทุก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 77.2 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 22.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 53.4 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 46.6

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถปิกอัพส่วนบุคคล และรถบรรทุก ส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Diesel ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน และจำแนกตามเพศ

รูปแบบการเติมน้ำมัน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เติม ปตท. ปั่นประจำเพียงปั๊มเดียว	43 (28.1)	66 (44.9)	109 (36.3)
เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้	39 (25.5)	30 (20.4)	69 (23.0)
เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน	28 (18.3)	8 (5.4)	36 (12.0)
เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม	43 (28.1)	43 (29.3)	86 (28.7)
<b>รวม</b>	<b>153 (100.0)</b>	<b>147 (100.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีรูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปั่นประจำเพียงปั๊มเดียว และเติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม เท่ากัน ร้อยละ 28.1 รองลงมา เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 25.5 และเติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน ร้อยละ 18.3

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีรูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปั่นประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 44.9 รองลงมา เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 29.3 และเติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 20.4

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเติมน้ำมัน และจำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

รูปแบบการเติมน้ำมัน	ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เติม ปตท. ปั๊มประจำเพียงปั๊มเดียว	55 (54.5)	41 (30.8)	13 (19.7)	109 (36.3)
เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้	19 (18.8)	39 (29.3)	11 (16.7)	69 (23.0)
เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน	11 (10.9)	14 (10.5)	11 (16.7)	36 (12.0)
เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม	16 (15.8)	39 (29.3)	31 (47.0)	86 (28.7)
<b>รวม</b>	<b>101 (100.0)</b>	<b>133 (100.0)</b>	<b>66 (100.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล และรถบรรทุก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ เติม ปตท. ปั๊มประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 54.5 รองลงมา เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 18.8 และ เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 15.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ เติม ปตท. ปั๊มประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 30.8 รองลงมา เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ และเติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม เท่ากัน ร้อยละ 29.3 และเติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน ร้อยละ 10.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถปิกอัพส่วนบุคคล และรถบรรทุกส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 47.0 รองลงมา เติม ปตท. ปั๊มประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 19.7 และเติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ และเติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ระบุปั๊มที่แน่นอน เท่ากัน ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง และจำแนกตามเพศ

การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 500 บาท	73 (47.7)	87 (59.2)	160 (53.3)
501- 1,000 บาท	44 (28.8)	40 (27.2)	84 (28.0)
1,001 - 1,500 บาท	32 (20.9)	18 (12.2)	50 (16.7)
1,500 - 2,000 บาท	3 (2.0)	2 (1.4)	5 (1.7)
2,001 บาทขึ้นไป	1 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.3)
<b>รวม</b>	<b>153 (100.0)</b>	<b>147 (100.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 47.7 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 28.8 และ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 20.9

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุดคือไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 59.2 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 27.2 และ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 12.2



ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง

การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง	ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 500 บาท	96 (95.0)	61 (45.9)	3 (4.5)	160 (53.3)
501- 1,000 บาท	3 (3.0)	46 (34.6)	35 (53.0)	84 (28.0)
1,001 - 1,500 บาท	2 (2.0)	26 (19.5)	22 (33.3)	50 (16.7)
1,500 - 2,000 บาท	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (7.6)	5 (1.7)
2,001 บาทขึ้นไป	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.5)	1 (0.3)
<b>รวม</b>	<b>101 (100.0)</b>	<b>133 (100.0)</b>	<b>66 (100.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง คือไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 95.0 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 3.0 และ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 2.0

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นเก๋งส่วนบุคคลส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 45.9 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 34.6 และ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 19.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นอื่นๆ ส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ 501- 1,000 บาท ร้อยละ 53.5 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 33.3 และ 1,500 - 2,000 บาท ร้อยละ 7.6

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน และ  
จำแนกตามเพศ

วิธีการชำระเงิน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เงินสด	68 (44.4)	75 (51.0)	143 (47.7)
บัตรเครดิต	76 (49.7)	59 (40.1)	135 (44.7)
บัตรเดบิต	2 (1.3)	13 (8.8)	15 (5.0)
คูปองเงินสด	7 (4.6)	0 (0.0)	7 (2.3)
<b>รวม</b>	153 (100.0)	147 (100.0)	300 (100.0)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายวิธีการชำระเงินมากที่สุดคือ บัตร  
เครดิต ร้อยละ 49.7 รองลงมา เงินสด ร้อยละ 44.4 และคูปองเงินสด ร้อยละ 4.6

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงวิธีการชำระเงินมากที่สุดคือเงินสด ร้อยละ 51.0  
รองลงมา บัตรเครดิต ร้อยละ 40.1 และบัตรเดบิต ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน และประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

วิธีการชำระเงิน	ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เงินสด	101 (100.0)	23 (17.3)	19 (28.8)	143 (47.7)
บัตรเครดิต	0 (0.0)	101 (75.9)	34 (51.5)	135 (45.0)
บัตรเดบิต	0 (0.0)	6 (4.5)	9 (13.6)	15 (5.0)
คูโปงเงินสด	0 (0.0)	3 (2.3)	4 (5.1)	7 (2.3)
<b>รวม</b>	101 (100.0)	133 (100.0)	66 (100.0)	300 (100.0)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่วิธีการชำระเงิน คือ เงินสด ร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นเก๋งส่วนบุคคลส่วนใหญ่วิธีการชำระเงิน คือ บัตรเครดิต ร้อยละ 75.9 รองลงมา เงินสด ร้อยละ 17.3 และบัตรเดบิต ร้อยละ 4.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นอื่นๆ ส่วนใหญ่วิธีการชำระเงินคือบัตรเครดิต ร้อยละ 51.5 รองลงมา เงินสด ร้อยละ 28.8 และบัตรเดบิต ร้อยละ 13.6

### 3.1 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของน้ำมัน	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)
หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)
ชื่อเสียงของ ปตท. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม	4.20 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.29 (มาก)	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)
การมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.09 (มาก)	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)
การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ลีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ	4.42 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)
การมีบริการเติมลม และเช็คกระจก	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
การมีศูนย์อาหารให้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาหัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)
ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.10) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.87) และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)
หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)
เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)
เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)
ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.02)



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)
ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ความซื่อสัตย์

และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)
ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก	3.80 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ความ

รวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.29 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)
สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.54 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)
สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)
สถานที่จอดรถปลอดภัย	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)
ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)
เครื่องแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนสวยงาม	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.28 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา สถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา สถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=153	n=147	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)
ด้านราคา	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจำหน่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89)

### 3.2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของน้ำมัน	3.96 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	4.19 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)
ชื่อเสียงของ สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม	3.89 (มาก)	4.26 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
การมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.74 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ลีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)
การมีบริการเติมลม และเช็คกระຈก	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.45 (มาก)	3.73 (มาก)
การมีศูนย์อาหารให้บริการ	3.75 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และชื่อเสียงของ ปตท. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และคุณภาพของน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทรถมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.08) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทรถที่นำมาให้บริการ

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.15 (มาก)	4.32 (มาก)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทรถมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=133 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=66 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N=300 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	4.03 (มาก)
เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)
มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)
มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)
ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจรักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา การจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทรถที่นำมาให้บริการ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.58 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.47 (มาก)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการ

ทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.21 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)
ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>4.26 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทรถมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.98)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.33 (มาก)	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มาก)	4.45 (มาก)
สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
สถานที่จอดรถปลอดภัย	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด	4.10 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)
รูปแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)
การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.99 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)
ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนดูสวยงาม	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)	3.39 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.61 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.77 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง สถานที่จอดรถปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และสถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.29) และสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทรถที่นำมาให้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์ส่วนบุคคล	อื่นๆ	รวม
	n=101	n=133	n=66	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)
ด้านราคา	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.89 (มาก)	4.26 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทรถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

### 3.3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของน้ำมัน	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)
หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)
ชื่อเสียงของ ปตท. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)
การมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)
การมีบริการล้าง อัด ฟิลด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	3.99 (มาก)	3.82 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)
การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)
การมีบริการเติมลม และเช็คกระฉก	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)	3.36 (มาก)	3.73 (มาก)
การมีศูนย์อาหารให้บริการ	3.71 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาห่วยจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ห่วยจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ห่วยจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาจำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)
ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)	3.99 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.04) และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.04) และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์

ปีโตรเลียม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.91) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ	3.98 (มาก)	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)
เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.63 (มาก)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติม

ลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) และทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือหัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.63)



ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)
เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)
มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)
การจัดรายการชิงโชค	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก และเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.96) และของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา และการจัดรายการชิงโชค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.62 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	3.83 (มาก)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น	3.95 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือพนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)
ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง	3.86 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)
การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)
สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)
สถานที่จอดรถปลอดภัย	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)
เครื่องแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ	3.98 (มาก)	3.55 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)
การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)
ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนดูสวยงาม	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	3.34 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.58 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการ  
จ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มี  
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.  
(ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า  
กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.39)  
รองลงมาคือ สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสถานที่จอดรถ  
สำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.54)  
รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และสถานที่จอดรถปลอดภัย  
(ค่าเฉลี่ย 4.38)



ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่เกิน 500 บาท	501-1,000 บาท	1,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=160	n=84	n=56	N=300
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ด้านราคา	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.99 (มาก)	4.12 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ คือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.01) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์โปตรเลียม**

- ขอให้ปรับปรุงห้องน้ำของสถานีบริการเป็นการด่วน จะทำให้ภาพลักษณ์ของ สถานีบริการน้ำมันดียิ่งขึ้นกว่านี้ (2 คน)
- ควรปรับปรุงบริการเช่ารถจักรยานและบริการเช่าจักรยาน (3 คน)
- ควรปรับปรุงศูนย์อาหาร ทำความสะอาดอาคารและบริเวณโดยรอบศูนย์อาหาร (4 คน)
- ควรอบรมพนักงานเน้นความสำคัญการให้บริการแก่ลูกค้า และตรวจสอบพนักงานอยู่เสมอ