

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการเติมน้ำมัน ณ สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำนวน 300 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย ร้อยละ 51.0 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 37.3 มีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 43.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 31.0 มีความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือนคือ 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 57.0 ประเภทรถที่นำมาใช้บริการมากที่สุดคือรถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 44.3 ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมมากที่สุดคือ Gasohol 91 ร้อยละ 49.7 รูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปัมประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 36.3 การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 36.0 วิธีการชำระเงินมากที่สุดคือ เงินสด ร้อยละ 47.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานี

บริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 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)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การมีธนาคาร

กรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการมีร้านค้ากาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาค่าบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.99) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีบริการเสริม เช่น เติมน้ำมัน และเช็คกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.96) และเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามเพศ ประเภทรถที่นำมาใช้บริการและ จำนวนเงินโดยเฉลี่ยเติมน้ำมัน

ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ 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

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 77.2 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 22.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Gasohol 91 ร้อยละ 53.4 รองลงมา Gasohol 95 ร้อยละ 46.6

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถปิกอัพส่วนบุคคล และ รถบรรทุก ส่วนใหญ่ชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติมคือ Diesel ร้อยละ 100.0

รูปแบบการเติมน้ำมัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีรูปแบบการเติมน้ำมันมากที่สุดคือ เติม ปตท. ปัมประจำ เพียงปั๊มเดียว 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. ปัมประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 44.9 รองลงมา เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 29.3 และเติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 20.4

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ เติม ปตท. ปัมประจำเพียงปั๊มเดียว ร้อยละ 54.5 รองลงมา เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั๊มไหนก็ได้ ร้อยละ 18.8 และ เติม ปตท.และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 15.8

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

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถปิกอัพส่วนบุคคล และ รถบรรทุก ส่วนใหญ่รูปแบบการเติมน้ำมัน คือ เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุปั๊ม ร้อยละ 47.0

รองลงมา เต็ม ปตท. บั้มประจำเพียงบั้มเดียว ร้อยละ 19.7 และเต็ม ปตท. ยี่ห่อเดียว แต่บั้มไหนก็ได้ และเต็ม ปตท. และยี่ห่ออื่นๆ ระบุบั้มที่แน่นอน เท่ากัน ร้อยละ 16.7

การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้งมากที่สุด คือ ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 47.7 รองลงมา 501- 1,000 บาท ร้อยละ 28.8 และ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 20.9

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

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่การจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง คือ ไม่เกิน 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

วิธีการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายวิธีการชำระเงินมากที่สุดคือ บัตรเครดิต 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

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่วิธีการชำระเงิน 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 รองลงมาเงินสด ร้อยละ 28.8 และบัตรเดบิต ร้อยละ 13.6

3.1 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีสวนบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำกัดตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาห้วยจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

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

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.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) และราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ห้วยจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ

(ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม จุดพักผ่อน ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.84)

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

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกไปเสิร์ฟรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกไปเสิร์ฟรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ขึ้นตอน

ในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 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)

3.2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามประเภทรถที่นำมาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถจักรยานยนต์ 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)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทรถมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีร้านค้ากาแฟ Amazon ให้บริการ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และชื่อเสียงของ สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม (ค่าเฉลี่ย 4.26)

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

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียมมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

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

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

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจักรยานยนต์ 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 หัว

จ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ (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)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระฉก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระฉก เอกสารคำแนะนำข้อมูล ในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระฉก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา การจัดรายการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอน

เงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

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

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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)

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

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 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)

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

3.3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม จำแนกตามการจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ คือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 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)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ห่วงจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ 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 ห่วงจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ห่วงจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย 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) และราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท. รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท. รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.91) และป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ และมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น มินิมาร์ท จุดเติมลม 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)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง 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 เติมลมยาง และเช็ดกระจก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.95)

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

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงินโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยไม่เกิน 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 ลำดับแรกคือพนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การ

รับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจ้จยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

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

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกการจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปีจ้จยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ยไม่เกิน 500 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายเงินเติมน้ำมัน โดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และสถานที่จอดรถปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์:ปิโตรเลียม สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียง/ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาน้ำมันของทางร้านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการปตท.รายอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือทำเลของสถานีบริการน้ำมัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัล และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับและทอนเงิน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และ การเติมนมยาง

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจักริน จันตระกูล (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรัญญา ตรีชะฎา (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัด

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์:ปิโตรเลียม มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเติมน้ำมันต่อเดือน 4 ครั้ง โดยประเภทรถที่มาเติมน้ำมันมากที่สุดคือ รถยนต์ส่วนบุคคล รองลงมาเป็นรถจักรยานยนต์
2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงในภาพรวมมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ และการจ่ายเงินเติมน้ำมัน พบว่ามีความพึงพอใจต่างกัน โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทรถที่นำมาใช้บริการเป็นรถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก และผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านบุคลากร
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องของการมีศูนย์อาหารให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล และรถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก และผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท และ 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง การมีศูนย์อาหารให้บริการ
4. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ประเภทรถที่นำมาใช้บริการ เป็นรถจักรยานยนต์ และผู้ที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท และ 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีในระดับปานกลาง และประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล และรถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน และความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องในเรื่องการบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก

และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทรถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก และผู้ที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง

6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่นำมาใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล และรถปิกอัพส่วนบุคคล รถตู้ และรถบรรทุก ทุกจ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จ่ายเงินเติมน้ำมันโดยเฉลี่ย 1,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนสวยงาม และกลุ่มที่จ่ายเงินโดยเฉลี่ย 501-1,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด

7. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับสุดท้ายมีดังนี้

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในสถานีบริการน้ำมัน	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.18 (ปานกลาง)	1
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	ด้านบุคลากร	3.37 (ปานกลาง)	2
ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.40 (ปานกลาง)	3
มีศูนย์อาหารบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	3.42 (ปานกลาง)	4
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	3.54 (มาก)	5

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
การบริการด้วยความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.61 (มาก)	6
ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นจัดเจนดูสวยงาม	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.61 (มาก)	6
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63 (มาก)	7
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	ด้านบุคลากร	3.67 (มาก)	8
พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	ด้านบุคลากร	3.67 (มาก)	8
พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	ด้านบุคลากร	3.68 (มาก)	9
ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70 (มาก)	10

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ ปี โตรเลียม มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในเรื่องเร่งด่วนที่ต้องปรับปรุงได้แก่ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการน้ำมัน และความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ ดังนั้น สิ่งทีทางสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ ปี โตรเลียม ควรริบดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือความสะอาดของห้องน้ำ โดยเพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำเพิ่ม ซึ่งจากเดิมมีพนักงานเพียง 1 คน เพิ่มอีกจำนวน 1 คน เพื่อที่จะได้ดูแลความสะอาดของห้องน้ำได้ตลอดเวลา โดยจัดพนักงานทำความสะอาดอยู่เสมอเพื่อไม่ให้ห้องน้ำสกปรก โดยจัดให้พนักงานทำความสะอาดประจำ กำหนดตารางเวลาและตารางงาน

ในแต่ละวันให้ชัดเจน และควรทำการตรวจสอบคุณภาพของงานอยู่เสมอ นอกจากนี้หากช่วงเวลาที่มียูกค้าใช้บริการมากควรเน้นให้พนักงานคอยดูแลเรื่องความสะดวกทันทีเมื่อพบเห็นสิ่งสกปรก นอกจากนี้สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยขยายพื้นที่ทำห้องน้ำเพิ่มเติมให้มีห้องน้ำมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม เคยได้รับรางวัลห้องน้ำสะอาด แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพราะปัจจุบันลูกค้าให้ความสนใจในเรื่องของความสะดวกของห้องน้ำมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดังนั้นสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียมควรปรับปรุงในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ควรมีการอบรมพนักงานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และในการรับสมัครพนักงานควรเลือกพนักงานที่เป็นคนไทย พูดภาษาไทยชัดเจน และมีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพ และควรดูแลเรื่องการแต่งกายของพนักงานให้บริการให้สะอาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจพนักงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การให้โบนัสตามผลงาน การกล่าวยกย่องชมเชยพนักงานที่ทำงานดี และควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น

ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีศูนย์อาหารบริการ ดังนั้นสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียมควรปรับปรุงศูนย์อาหารที่ให้บริการในสถานบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียมอย่างเร่งด่วน โดยศูนย์อาหารควรเพิ่มความหลากหลายของประเภทอาหารที่จำหน่ายมากขึ้น และอาหารที่นำมาจำหน่ายภายในศูนย์ต้องมีความสะอาด ถูกหลักอนามัย และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค และมีราคาที่ไม่แพงจนเกินไป

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย แต่อย่างไรก็ตามสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียมควรอบรมขั้นตอนกระบวนการเติมน้ำมันรวมถึงการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานเติมน้ำมันให้ทราบถึงประเภทของน้ำมันกับประเภทของรถยนต์และการให้ข้อปฏิบัติในการทบทวนคำสั่งซื้อของลูกค้าเพื่อเป็นการป้องกันการเติมน้ำมันผิดประเภทให้กับรถของลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานอยู่เสมอ ควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องของการเขียนใบเสร็จให้ถูกต้องรวมถึงการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถในการอ่าน เขียนได้อย่างถูกต้อง

มาประจำตำแหน่งพนักงานออกใบเสร็จรับเงินโดยเฉพาะเพื่อให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วถูกต้องและปลอดภัย นอกจากนี้ควรเพิ่มด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก ถูกต้อง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย แต่อย่างไรก็ตามสถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ฯ ปีโตรเลียม ควรปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้บริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก ควรทำอย่างสม่ำเสมอ การตีคูปองรายการส่งเสริมการขายให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ควรคิดให้มองเห็นได้ง่าย ในบริเวณสถานีบริการน้ำมัน

ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้การกระจายแบบสอบถามยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากข้อมูลไปกระจายอยู่ในกลุ่มของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ฯ ปีโตรเลียม เป็นกลุ่มลูกค้าที่เติมน้ำมันดีเซล ดังนั้นหากนำผลการศึกษานี้ไปใช้ควรพิจารณาข้อมูลอย่างระมัดระวัง