

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 392 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเติมน้ำมัน ได้แก่ ใช้บริการ 7-ELEVEN

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก (4.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ (4.64)

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก (3.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต (4.57)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง (3.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเติมน้ำมันที่มีความเหมาะสมอยู่ในเส้นทางหลักและชุมชน (4.62)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก (4.11) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่าง ๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมน้ำมันและเช็ดกระจก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา (4.61) , (4.61) และ (4.57) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับมาก (4.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน (4.64) และ (4.59) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก (4.13) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมันปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน (4.74) และ (4.64) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครในปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก (3.96) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง (4.74) และ (4.64) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านการให้บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งที่มีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระຈก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. ในลำดับแรก และความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มากกว่า 25-35 ปี มากกว่า 35-45 ปี และมากกว่า 45 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านการให้บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความ

พึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านทำเลที่ตั้ง มีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง ในลำดับแรก

สถานภาพสมรส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจ้อย่อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง ในลำดับแรก

ระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้าน ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมนมยาง ในลำดับแรก

อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปัจจุบันจ้อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษย

สัมพันธดี ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง ในลำดับแรก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระจก ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุดในปีจัยย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในลำดับแรก ความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากที่สุด ในปีจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และการเติมลมยาง ในลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุดที่สถานีบริการน้ำมันมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุด ที่สถานีบริการน้ำมันมีบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุดที่สถานี

บริการน้ำมันมีทำเลที่ตั้งที่มีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุด ที่สถานีบริการน้ำมันมีการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย และมีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็ดกระจก มีความพึงพอใจด้านบุคคลในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุด ที่พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุด จากความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุด ที่สถานีบริการน้ำมัน มีความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมนมยาง

อภิปรายผลการศึกษา

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพ หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีน้ำมัน ปตท. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการเติมนมและเช็ดกระจก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวิษ กฤตยานวิษ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเจ็ท (JET) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมันเจ็ท (JET) ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพน้ำมัน ความทันสมัยของหัวจ่ายน้ำมัน ความมีชื่อเสียง การมีร้านมินิมาร์ท (JIFFY) ร้านบ้านไร่กาแฟ และห้องน้ำสะอาด

2. ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักริน จันตระกูล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน

3. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึง ในจังหวัดสมุทรสาคร สอดคล้องกับงานวิจัยของนันท์วิช กฤตยานวัช (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเจ็ท (JET) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานีบริการน้ำมันเจ็ท (JET) ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถเพียงพอ ความโดดเด่นและชัดเจนของแผ่นป้ายโฆษณาบรรยากาศภายในสถานีบริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมนมยาง และเช็คระจก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องการโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของจักริน จันตระกูล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัล รองลงมาได้แก่การแลกของแถมให้ทันทีเมื่อมาใช้บริการ

5. ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช ตันนิกร (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้สถานีบริการน้ำมันของลูกค้านในเขตอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่พนักงานแต่งกายด้วยชุดสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พนักงานมีความชำนาญ พนักงานมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ

6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักริน จันตระกูล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีบริการน้ำมัน

7. ด้านกระบวนการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักริน จันตระกูล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการรับและการทอนเงิน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ในระดับมาก เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสด หรือ สมรส/อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาครในระดับน้อยที่สุด เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับน้อย

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิตในระดับมากที่สุด เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และพ่อบ้าน/แม่บ้านซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและมากกว่า 25-35 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในระดับปานกลาง เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

6. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน หรือหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และผู้มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน ในระดับมาก เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และผู้มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจุก และการเติมลมยาง เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็วและการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ ในระดับมาก เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและที่มีอายุมากกว่า 35 ปีซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์

2. ด้านราคา ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ควรกำหนดราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และจัดบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ด้านการจัดจำหน่าย ควรเพิ่มสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ให้มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเฉพาะในทำเลที่ตั้งที่มีความเหมาะสม และอยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดทำแผ่นป้ายโฆษณา หรือเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลของผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่ถูกต้องและชัดเจน นำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการ

5. ด้านบุคคล ควรจัดพนักงานหน้าลานที่ใช้วางที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการลูกค้า และพนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี รวมทั้งตอบข้อมูลต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรดูแลด้านความสะอาดของสถานี มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีที่นั่งพักผ่อนสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ
7. ด้านกระบวนการต่างๆ ควรให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และสถานีบริการอื่นๆ เช่น เซลล์ คาล์เทค ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีความใกล้เคียงกันในแต่ละสถานีที่ให้บริการน้ำมัน
2. ศึกษาปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับขณะใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท.