

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้
- ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 5** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เป็นนิสิต นักศึกษา และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน

ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ไฮบริด และนิยมเติมน้ำมันซูเปอร์กรีน (91) โดยมีความถี่ในการเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง นอกจากนี้สถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ คือ สถานีบริการน้ำมันสุวรรณก้าวน้ำ (ถนนเจ็ดยอด) โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะใกล้ที่พักอาศัย

ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยมีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง และสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อมากที่สุด คือ อาหารแห้ง ของขบเคี้ยว รองลงมาได้แก่ น้ำอัดลม ชา กาแฟ และฟาสต์ฟู้ด ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 40 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มี  
ร้านสะดวกซื้อ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยในแต่ละระดับค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชื่อเสียง ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน</li> <li>- ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท</li> <li>- การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีบริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง</li> <li>- การมีบริการเติมลมและเช็คกระบอก</li> </ul>
ด้านราคา	ปานกลาง	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ</li> </ul>

**ตารางที่ 40 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน**  
**บางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ**

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยในแต่ละระดับค่าเฉลี่ย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ</li> <li>- ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน</li> </ul>
ด้านส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือของรางวัล</li> <li>- มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ได้รับบริการ</li> <li>- การจัดรายการชิงโชค</li> <li>- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์</li> </ul>
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย</li> <li>- พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย</li> </ul> <b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ</li> <li>- พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า</li> <li>- พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ</li> </ul>
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ</li> <li>- ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul> <b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul>

**ตารางที่ 40 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน**  
**บางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ**

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยในแต่ละระดับค่าเฉลี่ย
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน</li> </ul>
ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง</li> </ul>

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ และความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน

ปัจจัยการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ การจัดรายการชิงโชค และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับ

ลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทที่ใช้

ตารางที่ 41 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้

ประเภทที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถมอเตอร์ไซด์	ด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน - ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท - การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน
	ด้านราคา	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> - ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน - ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	<b>ระดับมาก</b> - สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ - ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน
	ด้านส่งเสริมการตลาด	น้อย	<b>ระดับปานกลาง</b> - การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์
	ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ - พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ

**ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน**  
**บางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้**

ประเภทรถที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถมอเตอร์ไซด์	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ</li> <li>- ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul>
	ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง</li> </ul>
รถยนต์	ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชื่อเสียง ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน</li> <li>- ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท</li> <li>- การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul>
	ด้านราคา	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน</li> </ul>
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ</li> <li>- ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน</li> </ul>
	ด้านส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล</li> <li>- มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ</li> <li>- การจัดรายการชิงโชค</li> <li>- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์</li> </ul>

**ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน**  
**บางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้**

ประเภทรถที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถยนต์	ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ</li> <li>- พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย</li> <li>- พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ</li> <li>- พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย</li> </ul>
	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มาก	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน</li> <li>- ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ</li> <li>- ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน</li> </ul>
	ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง</li> </ul>

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากการตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้าที่ใช้รถยนต์ไฮบริดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการและความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน และระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ ด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้องและขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง และปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

ปัจจัยการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้าที่ใช้รถยนต์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท และการมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการและความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน ด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน



ระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน และปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด หรือ ของรางวัล มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ การจัดรายการชิงโชค และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว และขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 42 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยในแต่ละระดับค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน</li> </ul>
ด้านราคา	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ</li> </ul>
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี</li> </ul> <b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเพียงพอของช่องชำระเงิน</li> </ul>
ด้านส่งเสริมการตลาด	น้อย	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การลดราคาสินค้า</li> </ul> <b>ระดับน้อย</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจกของแถม</li> <li>- การสะสมเพื่อแลกของรางวัล</li> </ul>

**ตารางที่ 42 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถาน  
บริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ**

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยในแต่ละระดับค่าเฉลี่ย
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ปานกลาง	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ</li> <li>- พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย</li> <li>- พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า</li> <li>- พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย</li> </ul>
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดของร้านค้า</li> <li>- ความสว่างภายในร้าน</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตกแต่งร้าน</li> <li>- อากาศภายในร้าน</li> <li>- ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง</li> <li>- ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน</li> <li>- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน</li> </ul>
ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง</li> </ul> <p><b>ระดับปานกลาง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง</li> </ul>

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี ด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของร้านค้า และความสว่างภายในร้าน และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง

ปัจจัยการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การลดราคาสินค้า

#### ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ตารางที่ 43 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ประเภทรถที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถมอเตอร์ไซค์	ด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน</li> </ul>

**ตารางที่ 43 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้**

ประเภทที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถมอเตอร์ไซด์	ด้านราคา	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> - ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี
	ด้านส่งเสริมการตลาด	น้อย	<b>ระดับน้อย</b> - การลดราคาสินค้า - การแจกของแถม - การสะสมคูปองเพื่อแลกของรางวัล
	ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย
	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> - ความสะอาดของร้าน - การตกแต่งร้าน - ความสว่างภายในร้าน - อากาศภายในร้าน - ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง - ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน - อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน
	ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> - ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว - ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง - ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว - ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง - ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว

**ตารางที่ 43 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถาน  
บริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้**

ประเภทที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถมอเตอร์ไซด์			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว</li> <li>- ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง</li> </ul>
รถยนต์	ด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน</li> <li>- ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน</li> </ul>
	ด้านราคา	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ</li> </ul>
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี</li> </ul>
	ด้านส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	<b>ระดับปานกลาง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การลดราคาสินค้า</li> <li>- การแจกของแถม</li> </ul>
	ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ</li> <li>- พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย</li> <li>- พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ</li> <li>- พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย</li> </ul>

**ตารางที่ 43 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามประเภทที่ใช้**

ประเภทรถที่ใช้	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุด
รถยนต์	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - ความสะอาดของร้าน - การตกแต่งร้าน - ความสว่างภายในร้าน
	ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง - ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง - ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง

หมายเหตุ: รถยนต์หมายถึง รถเก๋ง รถกระบะ รถโดยสาร และรถบรรทุก 6 ล้อ

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งลูกค้าที่ใช้รถมอเตอร์ไซค์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี ด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของร้าน การตกแต่งร้าน ความสว่างภายในร้าน อากาศภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในร้าน และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว และขั้นตอนใน

การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง และปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การลดราคาสินค้า การแจกของแถมและการสะสมคูโปงเพื่อแลกของรางวัล

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน และความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน ด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาสินค้าเมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดย ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานี ด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การลดราคาสินค้า และการแจกของแถม ด้านบุคลากรหรือพนักงาน โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของร้าน การตกแต่งร้าน และความสว่างภายในร้าน และด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับสูงสุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง และขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) โดย อภิปรายผลการศึกษาที่ได้ดังนี้

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) ซึ่งคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการตอบสนอง ความสามารถในการแข่งขัน ความเข้าถึงได้ง่าย การมีมารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดี ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจและสิ่งสัมผัสได้ แนวคิดดังกล่าว นำมาอภิปรายกับผลการศึกษาศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น คิดเงินค่าสินค้าครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่า ความพร้อมในการตอบสนองของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ความสามารถในการแข่งขัน (Competence)** หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการแข่งขันของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**การเข้าถึงได้ง่าย (Access)** หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย จากการศึกษาพบว่า การเข้าถึงได้ง่ายของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**การมีมารยาทที่ดี (Courtesy)** หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว จากการศึกษาพบว่า การมีมารยาทที่ดีของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



**การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication)** หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย จากการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการติดต่อสื่อสารที่ดีของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ จากการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับเงินและทอนเงิน เป็นต้น ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น จัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกให้รถเข้า – ออก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และความปลอดภัยของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ความเข้าใจ (Understanding)** หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ความเข้าใจของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า สิ่งสัมผัสได้ของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากและร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ เป็นแนวคิดที่ใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แนวคิดดังกล่าว นำมาอภิปรายเกี่ยวกับผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

หมายถึง สิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับปานกลาง

### 2. ด้านราคา (Price)

หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากและการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับปานกลาง

### 4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในกาติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับปานกลาง และ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน

ส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับน้อย

#### 5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee)

หมายถึง เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร จากการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก และการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง

#### 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

หมายถึง ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต่อสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ จากการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก และการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง

#### 7. ด้านกระบวนการ (Process)

หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ จากการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก และการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผลการศึกษากลยุทธ์ทางการจัดการตลาดในรูปแบบใหม่ของสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประสาน สุทธิชานนท์ และคณะ (2543) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้น้ำมันที่มีคุณภาพพร้อมด้วยบริการเสริมต่างๆ และเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารั้วนี้ที่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมันของสถานบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับมาก และมีความถี่ในการเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้สถานบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอัญชลี พรทิพย์วรเวทย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้น้ำมันเบนซินพิเศษมากกว่าน้ำมันเบนซินอื่น และในแต่ละครั้งจะเติมน้ำมันเฉลี่ย 4 – 6 ครั้งต่อเดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เติมน้ำมันซูเปอร์กรีน (91) และมีความถี่ในการเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

### ข้อค้นพบ

ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการเติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยเหตุผลที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำเพราะใกล้ที่พักอาศัย

ลูกค้าที่มาใช้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงในสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนใหญ่ของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางจัดจำหน่ายเท่านั้น ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านต่างๆ ของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับมากและปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านต่างๆ ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับมาก ปานกลางและน้อย เท่านั้น

ลูกค้าที่ใช้รถยนต์มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านต่างๆ ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

### ข้อเสนอแนะ

สถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นในทุกๆ บัณฑิตของการให้บริการ โดย

การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากควรมีการปรับปรุงคุณภาพดังนี้

1. บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านบริการล้างอัดฉีด ควรมีการสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น จัดห้องรับรองสำหรับลูกค้า แจกให้ลูกค้าทราบเวลาที่ใช้สำหรับล้างอัดฉีด ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ดี ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เป็นต้น ด้านการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ควรมีการสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น ส่งพนักงานเข้าอบรมที่สำนักงานใหญ่ ขอใบรับรองจากหน่วยงานราชการเพื่อสร้างความมั่นใจ

ให้ลูกค้า จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องให้ครบ จัดให้มีเครื่องแบบของพนักงาน เป็นต้น ด้านบริการเติมลมและเช็คกระบอก ควรกำหนดให้พนักงาน ปฏิบัติกับรถทุกคันที่มาใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก เนื่องจากการขึ้นลงของราคาน้ำมันเป็นไปตามกลไกทางตลาด ซึ่งราคาจะไม่แตกต่างจากคู่แข่งชั้นในตลาด ดังนั้นการที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า สถานีบริการน้ำมันบางจากต้องให้บริการที่ดี เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก แม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจมากแล้วก็ตาม แต่ควรปรับปรุงให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด เช่น ควรเปลี่ยนมาใช้หัวจ่ายน้ำมันรุ่นใหม่ที่สามารถเติมน้ำมันได้ทุกชนิด ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสะดวกมากขึ้น
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรมีการพัฒนาระบบสมาชิกหรือสะสมยอดให้ดีขึ้น เช่น มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึงทั้งลูกค้าที่ใช้รถยนต์และรถมอเตอร์ไซด์ ให้ส่วนลดทันทีเมื่อสมาชิกมาเติมน้ำมันเชื้อเพลิงหรือมาเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เป็นต้น จัดหาของแถมที่ดูดีมีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า จัดให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ให้บ่อยมากขึ้น และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ และจัดให้มีการชิงโชคปีละ 2 – 3 ครั้ง
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก สำนักงานใหญ่ควรจัดส่งครูฝึกมาอบรมเรื่องหลักการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งกฎระเบียบในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในสถานีบริการน้ำมันบางจากอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง และจัดตั้งทีมตรวจสอบการทำงานของพนักงานที่ให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งทีมตรวจสอบนี้จะเข้าไปใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันโดยไม่ให้พนักงานทราบ เมื่อพบพนักงานคนใดให้บริการดี มีความกระตือรือร้นก็จะให้คู่มือเพื่อนำไปแลกเป็นเงินรางวัลได้จากบริษัท
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก เสนอให้สำนักงานใหญ่จัดประกวดสถานีบริการน้ำมันสวยงาม ทุกๆ เดือนโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของ สถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความสะดวกในการเข้าออกของ สถานีบริการน้ำมัน ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ และการออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน หากสถานีบริการน้ำมันบางจากใดสามารถทำได้ดังเกณฑ์ที่กำหนดก็จะให้เงินรางวัล เพื่อนำไปปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันให้สวยงามต่อ

ไป และตั้งงบประมาณสนับสนุนให้เจ้าของกิจการสถานีบริการน้ำมันบางจากนำไปปรับปรุงตู้จ่ายน้ำมันให้ทันสมัยมากขึ้น

7. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรจัดครูฝึกมาสอนและแนะนำขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงานในสถานีบริการน้ำมันบางจาก เช่น ขั้นตอนในการเติมน้ำมัน ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงิน ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ครูฝึกควรเข้าประเมินผลการทำงานของพนักงานทุก 3 เดือน

การให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากควรมีการปรับปรุงคุณภาพดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรให้พนักงานตรวจเช็ควันหมดอายุของสินค้า หากสินค้าใดใกล้หมดอายุให้นำมาจัดเรียงไว้ด้านหน้าชั้นวาง ส่วนสินค้าใดที่หมดอายุแล้วให้เก็บออก ควรคัดเลือกสินค้าที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าสะอาด ถูกหลักอนามัย และหากสินค้าใดที่มีบรรจุภัณฑ์ชำรุดหรือเสียหายให้ติดต่อกับผู้ผลิตเพื่อขอเปลี่ยนสินค้าใหม่ นอกจากนี้ควรคัดเลือกสินค้าที่มีความหลากหลายประเภท หลากหลายยี่ห้อ และเป็นที่ยอมรับของตลาดมาจำหน่ายภายในร้าน
2. ปัจจัยด้านราคาของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรให้ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากทุกสาขาร่วมกันสั่งซื้อสินค้าผ่านทางสำนักงานใหญ่ โดยให้สำนักงานใหญ่เป็นผู้ติดต่อกับผู้ผลิตเพื่อสั่งซื้อสินค้าคราวละมากๆ ซึ่งจะทำให้สินค้านี้มีต้นทุนถูกลงและสามารถจำหน่ายสินค้าได้ในราคาที่ต่ำกว่าเดิม
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรมีการเพิ่มเครื่องคิดเงินอีกหนึ่งเครื่อง
4. ปัจจัยส่งเสริมการตลาดของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรจัดให้มีการสะสมยอดหรือคูปองโดยสะสมเพียงไม่กี่ใบก็สามารถแลกของรางวัลได้ ควรติดต่อกับผู้ผลิตเพื่อร่วมกันจัดโปรโมชันแจกของแถม หรือทางร้านอาจนำสินค้าที่จำหน่ายไม่ได้มาเป็นของแถมแจกให้ลูกค้า นอกจากนี้ควรจัดมุมหนึ่งภายในร้านสำหรับจำหน่ายสินค้าลดราคา หรือ จัดเทศกาลลดราคาสินค้า
5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงานของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก สำนักงานใหญ่ควรจัดส่งครูฝึกมาอบรมเรื่องหลักการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งกฎระเบียบในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในสถานีบริการน้ำมันบางจาก อย่างน้อย

- 3 เดือนครั้ง และจัดตั้งทีมตรวจสอบการทำงานของพนักงานที่ให้บริการในร้านสะดวกซื้อ ซึ่งทีมตรวจสอบนี้จะเข้าไปใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันโดยไม่ให้พนักงานทราบ เมื่อพบพนักงานคนใดให้บริการดี มีความกระตือรือร้นก็จะให้คู่มือเพื่อนำไปแลกเป็นเงินรางวัลได้จากบริษัท
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรจัดประกวดและให้รางวัลการตกแต่งภายในร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีความสวยงาม ทันสมัย ความสว่างภายในร้านเพียงพอ มีความเย็นเพียงพอ ไม่มีกลิ่น สินค้าจัดวางอยู่เป็นระเบียบ ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในร้านอย่างเพียงพอ เช่น ตะกร้าใส่สินค้า หรือ ขอคำแนะนำจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการออกแบบตกแต่งภายในร้าน
7. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ควรจัดครูฝึกมาสอนและแนะนำขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงานในร้านสะดวกซื้อ เช่น ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้า ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงิน ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ครูฝึกควรเข้าประเมินผลการทำงาน of พนักงานทุก 3 เดือน