

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท.  
ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางสาววิญญา ตรีชะฎา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวณณ ลิงหจรัญ  
อาจารย์ชานนท์ ชิงชยานุรักษ์

ประธานกรรมการ  
กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 392 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้น ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยย่อยการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระจก อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัด อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านกระบวนการต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระจก และ การเติมลมยาง อยู่ในระดับมากที่สุด

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards PTT Gas Service  
Stations in Samut Sakhon Province

**Author** Miss Varunya Trichada

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Asst Prof. Chawapon Singhajarun Chairperson

Lecturer Chanon Chingchayanurak Member

### ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study customer satisfaction towards PTT. gas service stations in Samut Sakhon province. The samples were 392 customers in Samut Sakhon province who used PTT. gas service stations in Samut Sakhon province. The data were collected by structured questionnaires. The collected data were analyzed by descriptive statistics, using frequency, percentage and mean.

The result showed that customers in Samut Sakhon province satisfied with services of the PTT. gas service stations at high level of average score. The satisfaction levels in each marketing mix were as follows:

Product factors were rated on high satisfaction level. The highest score was the operating of new technology for faster and better services in PTT. gas service stations in Samut Sakhon province.

Price factors were rated on high satisfaction level. The highest score was payment by credit card in PTT. gas service stations in Samut Sakhon province. And the average score was the oil price which is compatible with the oil quality.

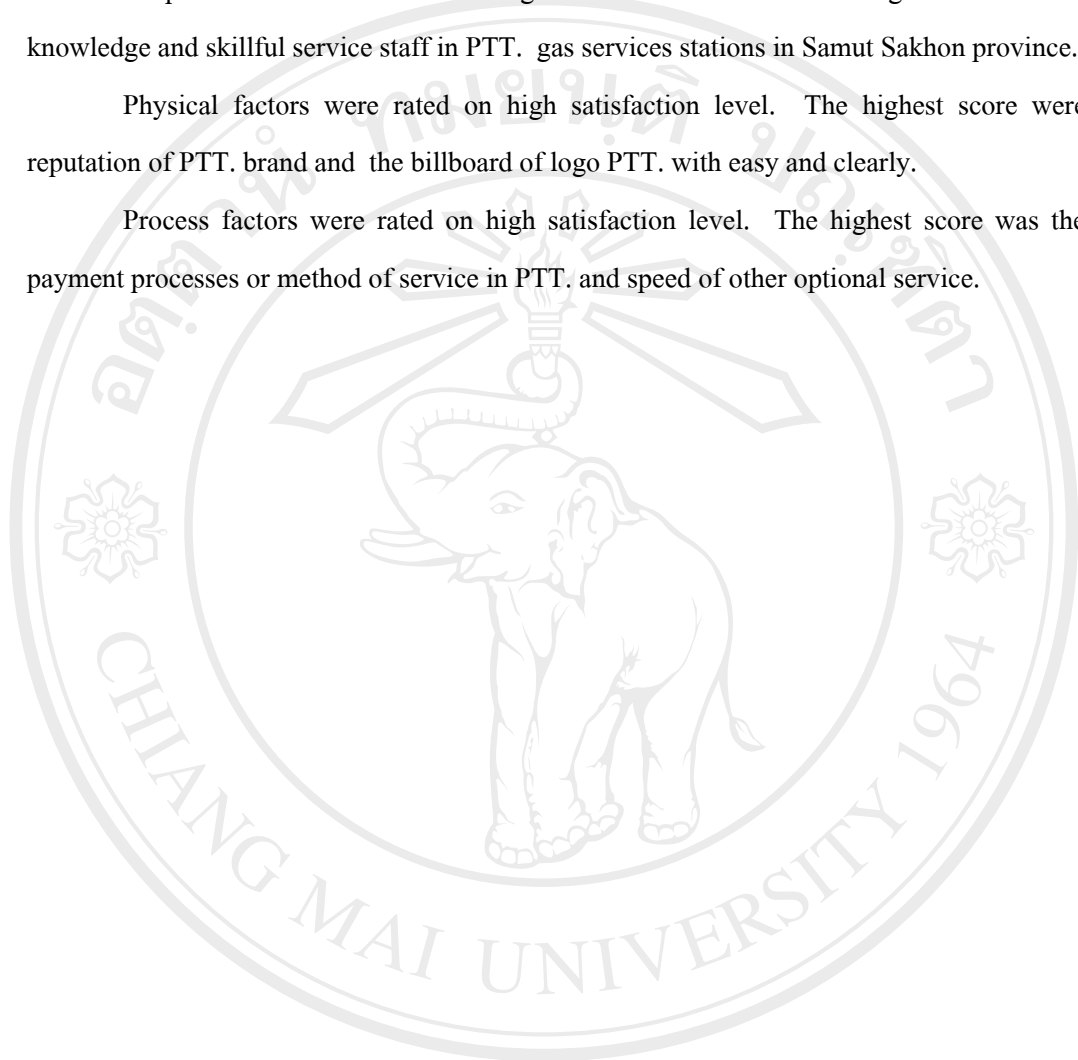
Place factors were rated on average at a moderate satisfaction level. The highest score was the location of PTT. gas service stations in Samut Sakhon province.

Promotion factors were rated on high satisfaction level. The highest score was the addition services in PTT. gas service stations in Samut Sakhon province i.e. mirror cleaning, etc.

People factors were rated on high satisfaction level. The highest score was the knowledge and skillful service staff in PTT. gas services stations in Samut Sakhon province.

Physical factors were rated on high satisfaction level. The highest score were the reputation of PTT. brand and the billboard of logo PTT. with easy and clearly.

Process factors were rated on high satisfaction level. The highest score was the bill payment processes or method of service in PTT. and speed of other optional service.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved