

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 1- 8)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร (ตาราง 9-16)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ (ตาราง 17-58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	36.0
หญิง	251	64.0
รวม	392	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตาราง 2 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	20	5.1
มากกว่า 25-35 ปี	173	44.1
มากกว่า 35-45 ปี	150	38.3
มากกว่า 45 ปี	49	12.5
รวม	392	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ มากกว่า 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาอายุ มากกว่า 35-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตาราง 3 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	176	44.9
สมรส/อยู่ด้วยกัน	187	47.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	29	7.4
รวม	392	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 44.9 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตาราง 4 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ระดับการศึกษาในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	17.9
ปริญญาตรี	309	78.8
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.3
รวม	392	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในปัจจุบันคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.9 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 5 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.1
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	207	52.8
พนักงานบริษัทเอกชน	157	40.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	3.1
รวม	392	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.0 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตาราง 6 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	20	5.1
10,001-20,000 บาท	95	24.2
20,001-30,000 บาท	233	59.5
30,001 บาทขึ้นไป	44	11.2
รวม	392	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.2 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตาราง 7 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	42	10.7
2 ครั้งต่อเดือน	83	21.2
3 ครั้งต่อเดือน	179	45.7
4 ครั้งต่อเดือน	48	12.2
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	40	10.2
รวม	392	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาได้แก่ ความถี่ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ความถี่ 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ความถี่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตาราง 8 แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเติมน้ำมัน ของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ประเภทของบริการด้านอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการห้องน้ำ	34	27.6
ใช้บริการร้าน 7-ELEVEN	78	63.4
ใช้บริการร้าน Cafe Amazon	11	9.0
รวม	123	100.0

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 392 รายและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทของบริการที่ใช้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ใช้บริการร้าน 7-ELEVEN คิดเป็นร้อยละ 63.4 ใช้บริการห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 27.6 และใช้บริการร้าน Cafe Amazon คิดเป็นร้อยละ 9.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัด
สมุทรสาคร

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ใน
จังหวัดสมุทรสาคร

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.10	มาก
ด้านราคา	3.62	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.10	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.11	มาก
ด้านบุคคล	4.06	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.13	มาก
ด้านกระบวนการต่างๆ	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสถานีบริการ
น้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้น ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง

ตาราง 10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	162 (41.33)	204 (52.04)	26 (6.63)	0	0	392 (100)	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อ มาใช้บริการ	164 (41.84)	182 (46.43)	44 (11.22)	0	2 (0.51)	392 (100)	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการ น้ำมัน ปตท.	127 (32.40)	226 (57.65)	18 (4.59)	21 (5.36)	0	392 (100)	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมัน ด้วยคอมพิวเตอร์	252 (64.29)	138 (35.20)	2 (0.51)	0	0	392 (100)	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4 (1.02)	174 (44.39)	197 (50.26)	17 (4.34)	0	392 (100)	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระจก	10 (2.55)	274 (69.90)	99 (25.26)	9 (2.30)	0	392 (100)	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							(4.10) มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ย 4.35 หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.17 บริการเติมลม และเช็คกระจกมีค่าเฉลี่ย 3.73 และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน
ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการ น้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับคุณภาพ	2 (0.51)	117 (29.85)	243 (61.99)	30 (7.65)	0	392 (100)	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการ น้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นี่หืออื่น	16 (4.08)	81 (20.66)	210 (53.57)	85 (21.68)	0	392 (100)	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตร เครดิต	243 (61.99)	130 (33.16)	17 (4.34)	2 (0.51)	0	392 (100)	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							(3.62) มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.57 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นี่หืออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานี
บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ใน บริเวณเส้นทางหลักและชุมชน	261 (66.58)	112 (28.57)	19 (4.85)	0	0	392 (100)	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการ กระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัด สมุทรสาคร	6 (1.53)	8 (2.04)	24 (6.12)	134 (34.18)	220 (56.12)	392 (100)	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							(3.10) ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ใน บริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ระดับน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.59

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	20 (5.10)	203 (51.79)	130 (33.16)	32 (8.16)	7 (1.79)	392 (100)	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	30 (7.65)	202 (51.53)	127 (32.40)	28 (7.14)	5 (1.28)	392 (100)	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้าย โฆษณา	225 (57.40)	167 (42.60)	0	0	0	392 (100)	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับ บริการต่างๆ มีความทันสมัย	241 (61.48)	151 (38.52)	0	0	0	392 (100)	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เติมลมยางและ เช็ดกระจก	238 (60.71)	154 (39.29)	0	0	0	392 (100)	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	84 (21.43)	148 (37.76)	152 (38.78)	5 (1.28)	3 (0.77)	392 (100)	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	127 (32.40)	194 (49.49)	68 (17.35)	3 (0.77)	0	392 (100)	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							(4.11) มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริมเช่น เติมลมยางและเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.61 และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.57 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.78 การโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. พนักงานหน้าลานให้บริการ ที่ดีและน่าประทับใจ	94 (23.98)	92 (23.47)	174 (44.39)	29 (7.40)	3 (0.76)	392 (100)	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่ สุภาพอ่อนโยน	238 (60.71)	149 (38.01)	5 (1.28)	0	0	392 (100)	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	254 (64.80)	133 (33.93)	5 (1.27)	0	0	392 (100)	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	66 (16.84)	228 (58.16)	98 (25.00)	0	0	392 (100)	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหา หรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง	31 (7.91)	136 (34.69)	225 (57.40)	0	0	392 (100)	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							(4.06) มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก ต่อด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวม 4.06 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีค่าเฉลี่ย 4.64 และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนมีค่าเฉลี่ย 4.59 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดี น่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. สถานีบริการสะอาด มีการ ตกแต่งสวยงาม	84 (21.43)	136 (34.69)	147 (37.50)	20 (5.10)	5 (1.28)	392 (100)	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	292 (74.49)	98 (25.00)	2 (0.51)	0	0	392 (100)	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง	57 (14.54)	115 (29.34)	168 (42.86)	50 (12.75)	2 (0.51)	392 (100)	(3.45) ปานกลาง
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	278 (70.92)	88 (22.45)	26 (6.63)	0	0	392 (100)	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							(4.13) มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.74 และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.45

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยกระบวนการต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วย ความรวดเร็ว	77 (19.64)	36 (9.18)	278 (70.92)	0	1 (0.26)	392 (100)	(3.48) ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการรับชำระ เงินและทอนเงิน	292 (74.49)	98 (25.00)	2 (0.51)	0	0	392 (100)	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระ ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	57 (14.54)	115 (29.34)	168 (42.86)	50 (12.75)	2 (0.51)	392 (100)	(3.45) ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการ ให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การ เช็ดกระจก และการเติมลมยาง	278 (70.92)	88 (22.45)	26 (6.63)	0	0	392 (100)	(4.64) มากที่สุด
5. การแจ้งเวลาเปิดและปิด บริการให้ลูกค้าทราบ	77 (19.64)	36 (9.18)	278 (70.92)	0	1 (0.26)	392 (100)	(3.48) ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							(3.96) มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.74 และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัด
สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน
ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.31 มาก	4.37 มาก	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.23 มาก	4.33 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.	4.08 มาก	4.22 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.64 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.45 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระจก	3.72 มาก	3.73 มาก	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	4.11 มาก	(4.10) มาก

จากตารางที่ 17 เพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ย 4.31 หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.45

เพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ย 4.37 หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.22 บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.40

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.28 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น	3.08 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.59 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 มาก	3.61 มาก	(3.62) มาก

จากตารางที่ 18 เพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.59 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.28 และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.08

เพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.55 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.07

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน	4.59 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.62 น้อย	1.57 น้อย	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตารางที่ 19 เพศชายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.59 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.62

เพศหญิงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.57

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.54 มาก	3.48 ปานกลาง	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.59 มาก	3.56 มาก	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.56 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการ ต่างๆ มีความทันสมัย	4.62 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก	4.61 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.77 มาก	3.78 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	4.14 มาก	4.13 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.11 มาก	(4.11) มาก

จากตารางที่ 20 เพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.62 มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.61 การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.56 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ย 4.14 มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.77 การโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.54

เพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.61 การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.58 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.13 มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.78 การโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.48



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคคลที่มีต่อสถานี บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.70 มาก	3.59 มาก	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.60 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.67 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.92 มาก	3.92 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.45 ปานกลาง	3.53 มาก	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	4.05 มาก	(4.06) มาก

จากตารางที่ 21 เพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 4.67 และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.60 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.70 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.45

เพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 4.61 และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.59 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม	3.55 มาก	3.78 มาก	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.71 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง	3.27 ปานกลาง	3.55 มาก	(3.45) ปานกลาง
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.65 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 มาก	4.18 มาก	(4.13) มาก

จากตารางที่ 22 เพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.71 ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.65 และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.55

เพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.76 ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.64 มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ใช้บริการกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ใช้บริการกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.27

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.55 มาก	3.44 ปานกลาง	(3.48) ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.71 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.27 ปานกลาง	3.55 มาก	(3.45) ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง	4.65 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.55 มาก	3.44 ปานกลาง	(3.48) ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	3.96 มาก	(3.96) มาก

จากตารางที่ 23 เพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.71 ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.65 และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.27

เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.76 ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.64 และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25-35 ปี	มากกว่า 35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.55 มากที่สุด	4.32 มาก	4.37 มาก	4.31 มาก	(4.35) มาก
2. ห่วงจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.45 มาก	4.31 มาก	4.28 มาก	4.18 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.	4.25 มาก	4.17 มาก	4.17 มาก	4.16 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้า ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.60 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระจก	3.75 มาก	3.72 มาก	3.71 มาก	3.78 มาก	(3.72) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 มาก	4.09 มาก	4.11 มาก	4.07 มาก	(4.10) มาก

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือ 25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.18, 4.09, 4.11 และ 4.07 ตามลำดับ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์และน้ำมันมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.55 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี ห่วงจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.45, 4.25, 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

อายุมากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการ แก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการและความมีชื่อเสียงของ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก และ มีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.31, 4.17 และ 3.72 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.39

อายุมากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการ แก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการและ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.28, 4.17 และ 3.71 ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการ แก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.18, 4.16 และ 3.78 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มี ค่าเฉลี่ย 3.41

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	มากกว่า25- 35 ปี	มากกว่า35- 45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.30 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น ยี่ห้ออื่น	3.30 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.55 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 มาก	3.60 มาก	3.63 มาก	3.65 มาก	(3.62) มาก

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุมากกว่า 25-35 ปี อายุมากกว่า 35-45 ปี อายุมากกว่า 45 ปี อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72, 3.60, 3.63 และ 3.65 ตามลำดับ

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.55 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.30

อายุมากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.04 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.23 และ 3.09 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความ

เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.04 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการ น้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ยแปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25-35 ปี	มากกว่า 35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน	4.50 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.40 น้อยที่สุด	1.69 น้อย	1.50 น้อย	1.57 น้อย	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือ 25 ปี อายุ มากกว่า 25-35 ปี อายุมากกว่า 35-45 ปี อายุมากกว่า 45 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 2.95, 3.15, 3.06 และ 3.11 ตามลำดับ

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.50

อายุ มากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.61

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.63

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.65

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ยแปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	ค่าเฉลี่ยแปลผล	มากกว่า 35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.45 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.52 มาก	3.69 มาก	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.50 มาก	3.54 มาก	3.57 มาก	3.71 มาก	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.55 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย	4.55 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก	4.55 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.80 มาก	3.69 มาก	3.86 มาก	3.84 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	4.00 มาก	4.13 มาก	4.15 มาก	4.18 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 มาก	4.07 มาก	4.14 มาก	4.19 มาก	(4.11) มาก

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุมากกว่า 25-35 ปี อายุมากกว่า 35-45 ปี อายุมากกว่า 45 ปี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.06, 4.07, 4.14 และ 4.19 ตามลำดับ

อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.55 เท่ากัน ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต และมีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุมากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.59, 4.58 และ 4.55 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.69

และ 3.54 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.65, 4.63 และ 4.59 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทาง หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.15, 3.86, 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.63, 4.63 และ 4.61 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทาง หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.18, 3.84, 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ยแปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25-35 ปี	มากกว่า 35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.25 ปานกลาง	3.66 มาก	3.55 มาก	3.88 มาก	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.55 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.60 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.80 มาก	3.94 มาก	3.88 มาก	4.02 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.35 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.51 มาก	3.65 มาก	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 มาก	4.05 มาก	4.04 มาก	4.17 มาก	(4.06) มาก

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุ มากกว่า 25-35 ปี อายุ มากกว่า 35-45 ปี อายุมากกว่า 45 ปี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 4.05, 4.04 และ 4.17 ตามลำดับ

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.55 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และพนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.25 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.58 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.66 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.48

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.61 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.55 และ 3.51 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 4.59 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.88 และ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานี บริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25- 35 ปี	มากกว่า 35- 45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม	3.60 มาก	3.71 มาก	3.73 มาก	3.61 มาก	(3.72) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.90 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบ แบบสอบถามกว้างขวาง	3.45 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	(3.45) มาก
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.80 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 มาก	4.13 มาก	4.15 มาก	4.07 มาก	(4.13) มาก

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19, 4.13, 4.15 และ 4.07 ตามลำดับ

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.90 และ 4.80 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุ มากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.63 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.67 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.46

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.53 ตามลำดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.39

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	จำแนกตามอายุ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	มากกว่า 25-35 ปี	มากกว่า 35-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.10 ปานกลาง	3.57 มาก	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	(3.48) มาก
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.90 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.45 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	(3.45) มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง	4.80 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. การใช้เวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.10 ปานกลาง	3.57 มาก	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	(3.48) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 มาก	3.99 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	(3.96) มาก

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87, 3.99, 3.96 และ 3.87 ตามลำดับ

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.90 และ 4.80 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และการใช้เวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.10 และ 3.10 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 25-35 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ
 ทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย
 4.73 และ 4.63 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การ
 แจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความ
 รวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุ มากกว่า 35-45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ
 ทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย
 4.73 และ 4.67 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความ
 รวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และมีความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วย
 บัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ

อายุ มากกว่า 45 ปี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ
 ทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย
 4.73 และ 4.53 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ
 ด้วย บัตรเครดิต มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการ
 ให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.35 และ 3.35 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.32 มาก	4.37 มาก	4.34 มาก	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.24 มาก	4.36 มาก	4.14 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.	4.16 มาก	4.19 มาก	4.10 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.66 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.43 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็ดกระจก	3.75 มาก	3.70 มาก	3.79 มาก	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 มาก	4.11 มาก	4.05 มาก	(4.10) มาก

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.11 และ 4.05 ตามลำดับ

โสด มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.66 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.24, 4.16 และ 3.75 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.43

สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.36, 4.19

และ 3.70 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.42

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.52 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.34, 4.14, 4.10 และ 3.79 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.38

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.20 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.56 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.28 มาก	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 มาก	3.63 มาก	3.53 มาก	(3.62) มาก

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.63, 3.63 และ 3.53 ตามลำดับ

โสด มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.56 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.20 และ 3.12 ตามลำดับ

สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.62 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มี

ความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.00 ตามลำดับ

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่นและราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.10 ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน	4.63 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.66 น้อย	1.52 น้อย	1.59 น้อย	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14, 3.07 และ 3.02 ตามลำดับ

โสด มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.63

สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.63

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.45

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปดผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.49 ปานกลาง	3.55 มาก	3.24 ปานกลาง	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.60 มาก	3.57 มาก	3.41 ปานกลาง	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.56 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย	4.59 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระจก	4.59 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.77 มาก	3.82 มาก	3.55 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	4.13 มาก	4.17 มาก	3.93 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มาก	4.14 มาก	3.99 มาก	(4.11) มาก

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10, 4.14 และ 3.99 ตามลำดับ

โสด ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระจก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.59, 4.59 และ 4.56 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ 4.13, 3.77 และ 3.60 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.49

สมรส/อยู่ด้วยกัน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระจก และการโฆษณาผ่านทาง

แผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.64, 4.63 และ 4.59 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.82, 3.57 และ 3.55 ตามลำดับ

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.62 และ 4.55 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.55 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.24 ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ยแปลผล
	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.67 มาก	3.57 มาก	3.69 มาก	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.56 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.60 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.89 มาก	3.95 มาก	3.86 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.47 ปานกลาง	3.56 มาก	3.38 ปานกลาง	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 มาก	4.08 มาก	4.03 มาก	(4.06) มาก

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.04, 4.08 และ 4.03 ตามลำดับ

โสด ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้

วาทะที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.56 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงาน มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.67 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย และ 3.47

สมรส/อยู่ด้วยกัน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาทะที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.63 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาทะที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.59 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.69 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย และ 3.38

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม	3.70 มาก	3.78 มาก	3.21 ปานกลาง	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.74 มาก	4.76 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง	3.43 ปานกลาง	3.51 มาก	3.17 ปานกลาง	(3.45) มาก
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.66 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 มาก	4.16 มาก	3.96 มาก	(4.13) มาก

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/

อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13, 4.16 และ 3.96 ตามลำดับ

โสด ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.74 และ 3.74 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานีที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.43

สมรส/อยู่ด้วยกัน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.76, 4.60 และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานีที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.51 ตามลำดับ

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน และความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ 4.62 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานีที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	จำแนกตามสถานภาพสมรส			ค่าเฉลี่ย แปดผล
	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.47 ปานกลาง	3.55 มาก	3.10 ปานกลาง	(3.48) มาก
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.74 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.43 ปานกลาง	3.51 มาก	3.17 ปานกลาง	(3.45) มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง	4.66 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.47 ปานกลาง	3.55 มาก	3.10 ปานกลาง	(3.48) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	3.99 มาก	3.77 มาก	(3.96) มาก

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95, 3.99 และ 3.77 ตามลำดับ

โสด ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.74, 4.66 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.47 และ 3.43 ตามลำดับ

สมรส/อยู่ด้วยกัน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.76 และ 4.60 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบมีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.55, 3.55 และ 3.51 ตามลำดับ

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง และ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ 4.62 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และมีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และมีค่าเฉลี่ย 3.17, 3.10 และ 3.10 ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.40 มาก	4.33 มาก	4.38 มาก	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.30 มาก	4.28 มาก	4.46 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.	4.10 มาก	4.18 มาก	4.38 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้า ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.57 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.69 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.34 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระจก	3.69 มาก	3.73 มาก	3.85 มาก	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	4.10 มาก	4.21 มาก	(4.10) มาก

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07, 4.10 และ 4.21 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.57 และ 3.34 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และบริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.30, 4.10 และ 3.69 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.34

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้า ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.33, 4.28, 4.18 และ 3.73 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.44

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.69 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ น้ำมันมีคุณภาพดี ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.38, 4.38 และ 3.85 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.19 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น	3.07 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.54 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.69 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 มาก	3.63 มาก	3.64 มาก	(3.62) มาก

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60, 3.63 และ 3.64 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ย 4.54 และมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.07 ตามลำดับ

ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.57 และมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.23 และ 3.08 ตามลำดับ

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ย 4.69 และมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 2.77 ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1. ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้น ทางหลักและชุมชน	4.66 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.92 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่าง ทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.49 น้อยที่สุด	1.61 น้อย	1.69 น้อย	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตาราง 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.07, 3.10 และ 3.31 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.66 และความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.49

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และความพึงพอใจน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.61

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.92 และความพึงพอใจน้อย ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ย 1.69

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานี บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.50 มาก	3.50 มาก	3.62 มาก	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.76 มาก	3.53 มาก	3.46 มาก	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.63 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.38 มาก	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการ ต่างๆมีความทันสมัย	4.66 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.46 มาก	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ด กระจก	4.64 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.46 มาก	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.86 มาก	3.77 มาก	3.62 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	4.27 มาก	4.10 มาก	4.15 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 มาก	4.10 มาก	4.02 มาก	(4.11) มาก

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19, 4.10 และ 4.02 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.66, 4.64 และ 4.63 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.27, 3.86, 3.76 และ 3.50 ตามลำดับ

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.61, 4.61 และ 4.57 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.77, 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.46, 4.38, 4.15, 3.62, 3.62 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ	3.79 มาก	3.59 มาก	3.69 มาก	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.64 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.46 มาก	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.71 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.46 มาก	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.81 มาก	3.93 มาก	4.31 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.51 มาก	3.50 มาก	3.62 มาก	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 มาก	4.04 มาก	4.11 มาก	(4.06) มาก

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.04 และ 4.11 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 4.64 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.79 และ 3.51 ตามลำดับ

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.59 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.59 และ 3.50 ตามลำดับ

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.46, 4.31, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
1. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม	3.63 มาก	3.70 มาก	4.00 มาก	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.81 มากที่สุด	4.72 มากที่สุด	4.69 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง	3.43 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	4.15 มาก	(3.45) มาก
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.61 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.08 มาก	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.13 มาก	4.23 มาก	(4.13) มาก

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ย 4.12, 4.13 และ 4.23 ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.81 และ 4.61 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.43

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.72 และ 4.67 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.42

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.69 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน และสถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมันปตท.ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.39 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.23 มาก	(3.48) มาก
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.81 มากที่สุด	4.72 มากที่สุด	4.69 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.43 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	4.15 มาก	(3.45) มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การ เช็ดกระจก และการเติมลมยาง	4.61 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.08 มาก	(4.64) มากที่สุด
5. การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.39 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.23 มาก	(3.48) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 มาก	3.95 มาก	4.28 มาก	(3.96) มาก

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ต่อสถานี
บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี
ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.39, 3.95 และ 4.28
ตามลำดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ
ทอนเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย
4.81 และ 4.61 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ
ด้วยบัตรเครดิต การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และมีระบบบริการเติมน้ำมันด้วย
ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.39 และ 3.39 ตามลำดับ

ปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน
ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 และ
4.67 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การ
แจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มี
ค่าเฉลี่ย 3.47, 3.47 และ 3.42 ตามลำดับ

สูงกว่าปริญญาตรี ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและ
 ทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.69 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว
 การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต
 และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย
 4.23, 4.23, 4.15 และ 4.08 ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานี
 บริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.44 มาก	4.32 มาก	4.38 มาก	4.25 มาก	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.44 มาก	4.24 มาก	4.36 มาก	4.00 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.	4.38 มาก	4.10 มาก	4.24 มาก	4.25 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้า ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.75 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.62 มาก	3.37 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.83 มาก	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระຈก	3.69 มาก	3.71 มาก	3.75 มาก	3.92 มาก	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 มาก	4.06 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก	(4.10) มาก

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่อสถานีบริการ
 น้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงาน
 รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.22,
 4.06, 4.13 และ 4.14 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่
 ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ
 ความพึงพอใจมาก ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมี

ชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็ดกระจก และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.44, 4.38, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.24, 4.10 และ 3.71 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.37

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็ดกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.36, 4.24 และ 3.75 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.43

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.58 และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ บริการเติมลม และเช็ดกระจก และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.25, 4.00, 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.31 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นอื่น	2.94 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.88 มากที่สุด	4.48 มาก	4.64 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 มาก	3.57 มาก	3.68 มาก	3.72 มาก	(3.62) มาก

จากตาราง 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.71, 3.57, 3.68 และ 3.72 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.88 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 2.94 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วย บัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.48 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.02 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.64 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.24 และ 3.14 ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.67 และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน	4.81 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.69 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.88 น้อย	1.55 น้อย	1.62 น้อย	1.42 น้อยที่สุด	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.34, 3.04, 3.16 และ 3.08 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.81

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.54

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.69

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.75

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.88 มาก	3.39 ปานกลาง	3.60 มาก	3.75 มาก	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.87 มาก	3.50 มาก	3.64 มาก	3.58 มาก	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.69 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการ ต่างๆ มีความทันสมัย	4.69 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ด กระจก	4.69 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.06 มาก	3.77 มาก	3.75 มาก	3.92 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก	4.14 มาก	4.17 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34 มาก	4.08 มาก	4.13 มาก	4.17 มาก	(4.11) มาก

จากตาราง 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.34 , 4.08 , 4.13 และ 4.17 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา และมีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.69, 4.69, 4.69 และ 4.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.60, 4.59 และ 4.57 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มี

ส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ
ค่าเฉลี่ย 4.10, 3.77 และ 3.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทาง
หนังสือพิมพ์มี ค่าเฉลี่ย 3.39

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการ
รับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระจก การโฆษณาผ่านทาง
แผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.62 และ 4.57 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลด
เมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ และ
การโฆษณาผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 4.14, 3.75, 3.64 และ 3.60 ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการ
ต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็คกระจก การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้าย
โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน และความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มี
ของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ
มีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.92, 3.75 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและ น่าประทับใจ	4.06 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก	3.33 ปานกลาง	(3.63) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน	4.75 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	(4.59) มากที่สุด
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.81 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	4.00 มาก	3.87 มาก	3.95 มาก	4.17 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อ ข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.88 มาก	3.45 ปานกลาง	3.54 มาก	3.50 มาก	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30 มาก	4.04 มาก	4.05 มาก	4.10 มาก	(4.06) มาก

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.30, 4.04, 4.05 และ 4.10 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.81 และ 4.75 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.06, 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.64 และ 4.59 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.63 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.45

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.61 และ 4.57 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.60 และ 3.54 ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 3.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.33

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม	3.31 ปานกลาง	3.63 มาก	3.80 มาก	4.08 มาก	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.75 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบ แบบสอบถามกว้างขวาง	3.19 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.50 มาก	3.75 มาก	(3.45) มาก
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.38 มาก	4.65 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 มาก	4.11 มาก	4.18 มาก	4.29 มาก	(4.13) มาก

จากตาราง 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 4.11, 4.18 และ 4.29 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.75 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.19 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมันปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.65 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.63 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.41

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.67 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถาม กว้างขวางค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้าย โลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.58 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถาม กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ สถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	จำแนกตามอาชีพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.44 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.54 มาก	3.42 ปานกลาง	(3.48) มาก
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.75 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.19 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.50 มาก	3.75 มาก	(3.45) มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง	4.38 มาก	4.65 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.44 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.54 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	(3.48) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก	(3.96) มาก

จากตาราง 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.84, 3.93, 4.00 และ 3.98 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.44 และ 3.19 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.65 ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.67 ตามลำดับ มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.54, 3.54 และ 3.50 ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.58 ตามลำดับ มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.75 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว และการแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
1. น้ำมันมีคุณภาพดี	4.05 มาก	4.34 มาก	4.36 มาก	4.43 มาก	(4.35) มาก
2. หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.95 มาก	4.27 มาก	4.31 มาก	4.36 มาก	(4.29) มาก
3. ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมันปตท.	3.75 มาก	4.15 มาก	4.21 มาก	4.23 มาก	(4.17) มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์	4.40 มาก	4.62 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
5. มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	(3.42) ปานกลาง
6. บริการเติมลม และเช็คกระจก	3.75 มาก	3.71 มาก	3.73 มาก	3.77 มาก	(3.73) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 มาก	4.08 มาก	4.12 มาก	4.15 มาก	(4.10) มาก

จากตาราง 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท 10,001-20,000บาท 20,001-30,000บาท และ 30,000บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88, 4.08, 4.12 และ 4.15 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000บาท ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ น้ำมัน มีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก และมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.05, 3.95, 3.75, 3.75 และ 3.40 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ น้ำมันมี

คุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจกชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.34, 4.27, 4.15 และ 3.71 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.40

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจก มีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.31, 4.21 และ 3.73 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.43

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ น้ำมันมีคุณภาพดี หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริการเติมลม และเช็คกระจกมีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.36, 4.23 และ 3.77 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.41

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
1. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ	3.25 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	(3.23) ปานกลาง
2. ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น	3.10 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	(3.07) ปานกลาง
3. บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต	4.15 มาก	4.61 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	(4.57) มาก ที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.67 มาก	3.61 มาก	3.67 มาก	(3.62) มาก

จากตาราง 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่มมีค่าเฉลี่ยรวม 3.50, 3.67, 3.61 และ 3.67 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท ความพึงพอใจมาก ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.15 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.10 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.20 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นี่หืออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.23 และ 3.01 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ และราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นี่หืออื่น มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.09 ตามลำดับ

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
1. ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณ เส้นทางหลักและชุมชน	4.10 มาก	4.60 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด	(4.62) มากที่สุด
2. สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจาย อย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร	1.85 น้อย	1.56 น้อย	1.59 น้อย	1.52 น้อย	(1.59) น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	(3.10) ปานกลาง

จากตาราง 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายต่างๆ ต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท 10,001-20,000บาท 20,001-30,000บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 2.98, 3.08, 3.11 และ 3.15 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000บาท ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.10

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.60

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.64

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.77

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
1. การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์	3.30 ปานกลาง	3.53 มาก	3.51 มาก	3.52 มาก	(3.50) มาก
2. การโฆษณาผ่านทางวิทยุ	3.20 ปานกลาง	3.59 มาก	3.60 มาก	3.57 มาก	(3.57) มาก
3. การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา	4.65 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	(4.57) มากที่สุด
4. เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับ บริการต่างๆมีความทันสมัย	4.70 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
5. มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ค กระจก	4.70 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	(4.61) มากที่สุด
6. มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.50 มาก	3.83 มาก	3.79 มาก	3.75 มาก	(3.78) มาก
7. มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต	3.95 มาก	4.15 มาก	4.14 มาก	4.16 มาก	(4.14) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.11 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก	(4.11) มาก

จากตาราง 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท 10,001-20,000บาท 20,001-30,000บาท และ 30,000บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 4.11, 4.12 และ 4.13 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำ ข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระฉก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.70, 4.70 และ 4.65 ตามลำดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.50 ตามลำดับ และความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาผ่านทางวิทยุ ค่าเฉลี่ย 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำ ข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระฉก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.59, 4.57 และ 4.55 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.15, 3.83, 3.59 และ 3.53 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำ ข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระฉก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.61, 4.61 และ 4.57 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.79, 3.60 และ 3.51 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เอกสารคำแนะนำ ข้อมูลในการรับบริการต่างๆ มีความทันสมัย มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็คกระฉก และการโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 4.66, 4.66 และ 4.61 ตามลำดับ และความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางวิทยุ และการโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.16, 3.75, 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
1. พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดี และน่าประทับใจ	3.65 มาก	3.49 ปานกลาง	3.67 มาก	3.64 มาก	(3.36) มาก
2. พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน	4.45 มาก	4.61 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	(4.59) มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.40 มาก	4.66 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	(4.64) มากที่สุด
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	3.80 มาก	3.81 มาก	3.95 มาก	4.05 มาก	(3.92) มาก
5. พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือ ข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.45 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.52 มาก	3.50 มาก	(3.51) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	4.01 มาก	4.07 มาก	4.11 มาก	(4.06) มาก

จากตาราง 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคคลต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95, 4.01, 4.07 และ 4.11 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.45, 4.40, 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.45

รายได้ 10,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.61 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.49

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และ 4.59 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก

ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.67 และ 3.52 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.66 ตามลำดับ และความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ และพนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.05, 3.64 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
1. สถานีบริการสะอาด มีการ ตกแต่งสวยงาม	3.55 มาก	3.45 ปานกลาง	3.80 มาก	3.77 มาก	(3.70) มาก
2. ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.	4.70 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง	3.65 มาก	3.34 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.57 มาก	(3.45) มาก
4. ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน	4.45 มาก	4.80 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.48 มาก	(4.64) มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 มาก	4.11 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	(4.13) มาก

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท 10,001-20,000บาท 20,001-30,000บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.11, 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.70 และความพึงพอใจมาก ได้แก่ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง และสถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.45, 3.65 และ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ 4.81 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.34 ตามลำดับ

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. และป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 4.62 ตามลำดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.45

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท. มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.48, 3.77 และ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
1. มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว	3.15 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.58 มาก	3.77 มาก	(3.48) มาก
2. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินและทอนเงิน	4.70 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	(4.74) มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.65 มาก	3.34 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.57 มาก	(3.45) มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการเสริม อื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการ เติมลมยาง	4.45 มาก	4.81 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.48 มาก	(4.64) มากที่สุด
5. การใช้เวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ	3.15 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.58 มาก	3.77 มาก	(3.48) มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 มาก	3.86 มาก	3.99 มาก	4.06 มาก	(3.96) มาก

จากตาราง 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพต่อ
สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ
10,000บาท 10,001-20,000บาท 20,001-30,000บาท และ 30,000บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก
ทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.86, 3.99 และ 4.06 ตามลำดับ

รายได้ ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการ
รับชำระเงินและทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ
เสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง ความรวดเร็วในการชำระบริการด้วยบัตรเครดิต
มีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 3.65 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วย
ความรวดเร็ว และ การใช้เวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบมีค่าเฉลี่ย 3.15

รายได้ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน และทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ 4.81 ตามลำดับ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการชำระบริการด้วย บัตรเครดิต และมีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.17ตามลำดับ และ มีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.17

รายได้ 20,001-30,000 บาท ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน และทอนเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 4.62 ตามลำดับ ความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระบริการ ด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.58 และ 3.45 ตามลำดับ

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน และทอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระຈก และการเติมลมยาง มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว การแจ้งเวลาเปิด และปิดบริการให้ลูกค้าทราบ และความรวดเร็วในการชำระบริการด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.48, 3.77, 3.77 และ 3.57 ตามลำดับ