

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
แผนการดำเนินงาน	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	19
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้	27
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหาและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผลการศึกษา	91
ข้อค้นพบ	93
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	95
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ตัวอย่างแบบสอบถาม	99
ประวัติผู้เขียน	105

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	16
4	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	16
5	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน	18
8	แสดงจำนวนและคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	18
9	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	19
10	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	20
11	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	21
12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	22
13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	23
14	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคคลของตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	25
16	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร	26
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	27
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	28
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	30
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคคลที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	31
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	33
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	38
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	39
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	46
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามสถานภาพสมรส	47
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	49
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	51
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพสมรส	53
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	55
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	56
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	57
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	58
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	61
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษาในปัจจุบัน	62
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	63
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ	65
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	66
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	67
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอาชีพ	69
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	71
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	72
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83