

การศึกษาชอคิดเห็นของผูบริโลกเกี่ยวกับกรใหม่กรของสงานบรกรนำม
ในเซกรกรุงเทพมหานคร



นายดง อุมกระกุด

ศูนย์วิทยทรพयर
วิทยนพธรน เป็นส่วนหน่งของกรศึกษากมหลกสตรปรชญาทนชยคาสตรมหบณทท

จุพาลงกรรชบ
บณททวทยาลย-จุพาลงกรรชบวทยาลย

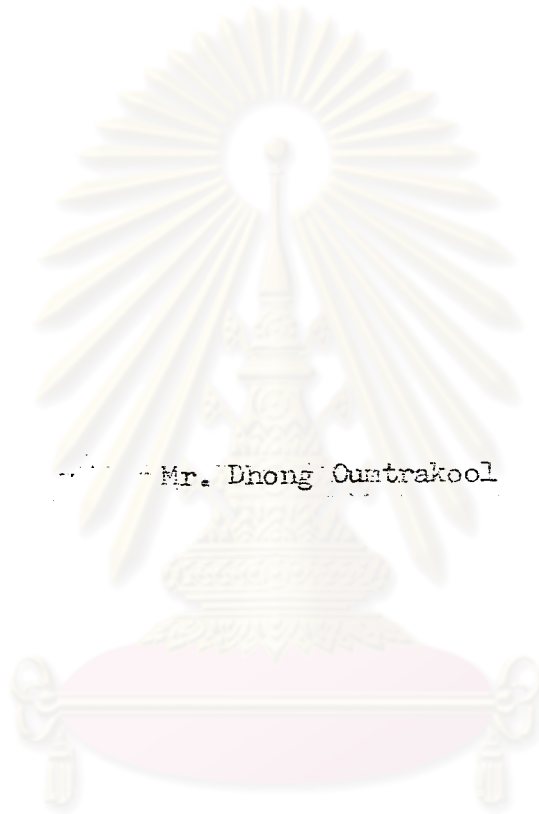
พ.ศ. 2526

ISBN 974 - 562 -553 -1

015174

II1114019

A STUDY ON CUSTOMERS' OPINION ON SERVICES
OF PETROL STATION IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



Mr. Dhong Oumtrakool

ศูนย์วิทยทรัพยากร

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Marketing

Graduate School

Chulalongkorn University

1983

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษารัฐคดีเห็นของยูริโกลเกี่ยวกับการให้บริการของ
สถานีบริการน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

โดย

นายธง อุมตระกูล

ภาควิชา

การศาลาก

อาจารย์ที่ปรึกษา

ม.ล. สารศักดิ์ หัสคินทร

อาจารย์วิศรุต รัชปानी



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประคิษฐ์ มุขนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปรีชา วอนชอพร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล)

..... กรรมการ
(ม.ล. สารศักดิ์ หัสคินทร)

..... กรรมการ
(อาจารย์วิศรุต รัชปानी)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาข้อคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการ
ของสถานีบริการน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

ชื่อ

นายชง อุมกระกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ม.ล. สารศักดิ์ หัสตินทร
อาจารย์วิศรุต ชัยปาณี

ภาควิชา

การตลาด

ปีการศึกษา

2525



บทคัดย่อ

ปัจจุบันสถานีบริการน้ำมัน ซึ่งมีอยู่เกือบทุกหนแห่งจะมีน้ำมันเชื้อเพลิง และอุปกรณ์อื่น ๆ ไว้จำหน่ายด้วยกัน ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการจาก แห่งใดก็ได้ ดังนั้นการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในการสร้างความประทับใจ เพื่อลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสถานีบริการ น้ำมัน ผลการวิจัยนอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อสถานีบริการน้ำมันโดยตรงแล้ว ยังจะ เป็นประโยชน์กับผู้บริโภคทั่วไป

การศึกษายี้วิธีสำรวจ (Survey Method) เป็นหลักสำคัญ โดยทำ การศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ส่วนใหญ่ของผู้ให้สัมภาษณ์เป็น ชาย สมรสแล้ว อายุไม่เกิน 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับสูง รายได้อยู่ในระดับ ที่ต่ำกว่า 9,000 บาท และมีอาชีพพนักงานบริษัททางราชการ ผลการสำรวจ มีดังนี้คือ

ผู้ให้บริการของสถานีบริการน้ำมันมักประสบปัญหาต่าง ๆ กับสถานีบริการ ปัญหาที่สำคัญที่สุดได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการต้องรอ- นาน ส่วนปัญหารองลงไปได้แก่ ปัญหาค่าน้ำมันสูงเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดง-

กริยามารยาทที่ไม่สุภาพของพนักงานสถานีบริการคือนั้ใช้บริการ การสำรวจครั้งนี้ นอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังปรากฏว่าสิ่งจูงใจที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มากได้แก่ ใกล้เคียงอยู่อาศัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเป็นยี่ห้อที่ชอบใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับวิทยานิพนธ์นี้คือ สถานีบริการต้องพัฒนาบุคลากรของ สถานีบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้ใช้บริการต้อง มีกริยามารยาทสุภาพ การปรับปรุงการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวด เร็วขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยขึ้น มีพนักงานที่มีความชำนาญงานโดยเฉพาะและ ซักสิ่งกีดขวางทางเข้าออกเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้สะดวก บริการอีกประการ หนึ่งที่สถานีบริการน่าจะให้ความสนใจคือ บริการพิเศษที่สถานีบริการให้แก่ลูกค้าขณะ เติมน้ำมัน เช่น บริการเช็ดกระจกหน้า-หลัง ตรวจระดับน้ำมันเครื่อง น้ำในหม้อน้ำ เป็นต้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า บริการของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร ยังอยู่ในสถานะที่ต้องปรับปรุงแก้ไขบางอย่าง แต่ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำให้สำเร็จ ได้โดยในปัจจุบันสถานีบริการบางแห่งก็ได้เริ่มต้นตัวดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ บ้างแล้ว ดังนั้นคาดว่าจะการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันจะต้องดีขึ้นอย่างแน่นอน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Thesis Title A Study on Customers' Opinion on Services of
Petrol Station in Bangkok Metropolitan Area

Name Mr. Dhong Oumtrakool

Thesis Advisor M.L.Sarasak Hasdin
 Mr. Visarut Jaipani

Department Marketing

Academic Year 1982

Abstract

As a matter of fact, petrol stations abound almost ubiquitously with nearly identical fuel oil and other supply available for public consumption. The consumers are free to make a choice of service anywhere to their own liking. The services of a petrol station are of paramount importance in creating positive impressions ensuring a return business.

This thesis centers on the petrol station service users's opinions. The results of the study will not only directly benefit the petrol station service industry but they also will prove valuable to the general consuming public.

The study bases primarily on the survey method that inquires into the data drawn on the service users of the petrol stations. Most of the interviewees are males, married, not exceeding 40 years of age, highly educated with monthly incomes below 9,000 and with occupation limited to employees of companies, firms, state enterprises. Here are the results of the study

The services users of petrol stations are often met with the most formidable problem long waiting line. The second high priority problem is personnel, particularly the impolite manner shown by petrol station attendant. The findings besides throwing light on this problem

also indicate that the principal drawing forces working users toward using the services are the proximity of the petrol station, the adoption by the petrol station of modern gadgetry and technology and the availability of the brands of petrol to the users liking.

Recommendations integrated in the thesis are the improvement of service station personnel's efficiency, particularly as regards their reaction toward the service users should reflect politeness in manner; improvement on speeds of service handling and provision of convenience to service users by bringing into play the technological innovation and equipment; availing itself of specially trained personnel and the elimination of objects obstructing access by the users to the petrol pumps and another service to which the petrol station owners should pay particular attention is the special service rendered its clients while cars being filled with petrol is the cleaning of their front and rear wind shields, checking up of the level of oil, water in the radiator, etc.

To summarize, the study concludes that there is need for some improvements on the Bangkok Metropolitan petrol stations but the trends indicate a feasibility, given today's some of the petrol stations have gone out improving their service qualities. It is expected the using public will certainly enjoy improved services rendered by the petrol stations.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถึคักรรรมประภาศ



ในการ เรียบ เรียงวิถยานิพนธัฉบับนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ
อย่างสูงต่ออาจารย์ ม.ล. สารศักดิ์ หัสคินทร และอาจารย์วิศรุท รัชปาณี ซึ่ง
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาให้ความคิดแนะนำ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบก-
พร่องต่าง ๆ จนวิถยานิพนธัฉบับนี้สำเร็จขึ้นมาได้ และขอกราบขอบพระคุณต่อ
คณะกรรมการตรวจวิถยานิพนธัทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาเพื่อการตรวจสอบ แก้ไข
ข้อบกพร่องและให้คำแนะนำต่าง ๆ

อนึ่งวิถยานิพนธัฉบับนี้ จะไม่อาจสำเร็จลุลวง หากมิได้รับความร่วมมือ
จากบุคคลหลายฝ่าย ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ แนวความคิดรวมทั้งให้
ความร่วมมือเป็นอย่างดี ท่านเหล่านั้นได้แก่

1. นายสละ ศิริไวทมพงศ์ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ การปิโตรเลียม-
แห่งประเทศไทย
2. นายปกรณ์ เรียงรัตนมัย โรงเรียนนอกรมการชายปลัด การ-
ปิโตร เลียมแห่งประเทศไทย

ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย... ..

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ... ..

กิตติกรรมประกาศ... ..

บทที่

1. บทนำ... .. 1

 ลักษณะของปัญหา... .. 1

 * วัตถุประสงค์ของการศึกษา... .. 1

 ขอบเขตของการศึกษา... .. 2

 วิธีการวิจัย - เลือกวิธีการวิจัย... .. 3

 - กำหนดจำนวนตัวอย่าง... .. 3

 - วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง... .. 3

 * - การสร้างแบบสอบถาม... .. 3

 - การออกงานสนาม... .. 5

 - การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล... .. 6

2. บริการประเภทต่าง ๆ ของสถานีบริการน้ำมัน... .. 7

 บริการเติมน้ำมัน... .. 7

 บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง... .. 7

 บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์... .. 10

 บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเฟืองท้าย... .. 10

 บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันคลัทช์... .. 11

 บริการอู่จากรถปีเพลากลางและตะขอยักษ์... .. 11

บริการอู่จากรถบีแถมบ...	12
บริการอู่จากรถบีสายเบรคและหลอดไฟ	13
บริการอู่จากรถบีลูกปืนล้อหน้า...	13
บริการ เปลี่ยนไส้กรองน้ำมันเครื่อง	14
บริการ เปลี่ยนไส้กรองอากาศ...	16
บริการ เกี่ยวกับหัวเทียน...	17
3 ความเป็นมาของบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทย	20
ความเป็นมาของบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทยจำกัด	20
ความเป็นมาของบริษัท เอสโซ่ สทศ จำกัด	21
ความเป็นมาของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย	22
4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล	28
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์...	29
ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการในสถานีบริการน้ำมัน...	32 / 65
5 ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	122
ประวัติผู้เขียน	128

รายการตารางประกอบ

		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลส่วนตัวของผู้สัมภาษณ์	29
ตารางที่ 2	จำนวนผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ เมื่อนำรถยนต์เข้ามา เติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมัน	32
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมัน	33
ตารางที่ 4	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมันจำแนกตามเพศ /สถานภาพส่วนตัวของ ผู้ให้สัมภาษณ์	34
ตารางที่ 5	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมันจำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	36
ตารางที่ 6	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมันจำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	37
ตารางที่ 7	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมันจำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	38
ตารางที่ 8	จำนวนผู้ใช้บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมันจำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	40
ตารางที่ 9	จำนวนผู้ใช้บริการอัดจารบีประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมัน	43
ตารางที่ 10	จำนวนผู้ใช้บริการอัดจารบีประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	44
ตารางที่ 11	จำนวนผู้ใช้บริการอัดจารบีประเภทต่าง ๆ จากสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	46

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12	จำนวนผู้ใช้บริการอัคราภิประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	48
ตารางที่ 13	จำนวนผู้ใช้บริการอัคราภิประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	50
ตารางที่ 14	จำนวนผู้ใช้บริการอัคราภิประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	52
ตารางที่ 15	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน	54
ตารางที่ 16	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	55
ตารางที่ 17	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	57
ตารางที่ 18	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	59
ตารางที่ 19	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	67
ตารางที่ 20	จำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ประเภตต่าง ๆ จากสถานบริการน้ำมัน จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	63
ตารางที่ 21	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานบริการน้ำมัน	65

รายการตารางประกอบ (กอ)

ตารางที่ 22	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	66
ตารางที่ 23	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	67
ตารางที่ 24	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	68
ตารางที่ 25	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	69
ตารางที่ 26	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เติมน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	70
ตารางที่ 27	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ของสถานีบริการน้ำมัน... .. .	72
ตารางที่ 28	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	73
ตารางที่ 29	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	74
ตารางที่ 30	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์... .. .	75
ตารางที่ 31	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์... .. .	76

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 32	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์ของ สถานีบริการน้ำมันจำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	77
ตารางที่ 33	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต- กรุงเทพมหานคร	79
ตารางที่ 34	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้ สัมภาษณ์... ..	80
ตารางที่ 35	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์	81
ตารางที่ 36	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์	82
ตารางที่ 37	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	83
ตารางที่ 38	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อจำนวนสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์... ..	84
ตารางที่ 39	เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน... ..	86
ตารางที่ 40	เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตาม เพศ/สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์... ..	87
ตารางที่ 41	เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตาม อายุของผู้ให้สัมภาษณ์... ..	89
ตารางที่ 42	เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตาม การศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์... ..	91

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 43	เหตุผลในการเลือกให้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน จำแนก ตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 93	93
ตารางที่ 44	เหตุผลในการเลือกให้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน จำแนก ตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 95	95
ตารางที่ 45	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน	97
ตารางที่ 46	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามเพศของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 98	98
ตารางที่ 47	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 100	100
ตารางที่ 48	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 102	102
ตารางที่ 49	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามการศึกษาของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 104	104
ตารางที่ 50	สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนกตามรายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 106	106
ตารางที่ 51	สิ่งสำคัญที่จูงใจผู้บริโภควิถีชีวิตให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน จำแนก ตามอาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์... .. 108	108
ตารางที่ 52	ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการให้บริการเติมน้ำมันของสถานีบริการ น้ำมัน... .. 111	111
ตารางที่ 53	ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการให้บริการล้างทัศนคติของสถานีบริการ- น้ำมัน... .. 113	113