

บทคัดย่อ

วิชา บข.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รับผิดชอบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นาย วรจักร สุขชนะนิวาสน์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : คร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2552
- จำนวนหน้า : 113 หน้า

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รับผิดชอบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาพฤติกรรม และระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การเลือกใช้บริการรับผิดชอบอุปกรณ์ดัดแปลงแก๊สแอลพีจีเป็นเชื้อเพลิงในรถยนต์รวมถึงศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ภายหลังจากติดตั้งอุปกรณ์ดัดแปลงแก๊สแอลพีจีเป็นเชื้อเพลิงรถยนต์ สำหรับผู้ใช้รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ กลุ่มละ 60 ตัวอย่างเท่ากัน ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้าง และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ.2552 จนถึงวันที่ 20 เมษายน พ.ศ.2552

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้เฉลี่ย 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรถยนต์เครื่องยนต์เบนซินเป็นพาหนะหลักในการเดินทาง ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า รถยนต์มีการใช้งานก่อนติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจีมาแล้วประมาณ 1 – 3 ปี ระยะทางในการใช้รถยนต์เฉลี่ยประมาณ 51 – 75 กิโลเมตร เมื่อใช้ระบบแก๊สแอลพีจีพบว่ามีอัตราสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงตั้งแต่ 3 – 10 กิโลเมตรต่อลิตร และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายด้านราคาน้ำมันกับความคุ้มค่าในการติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกคุ้มค่าเมื่อติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์

การศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์มานาน 6 เดือนถึง 3 ปี โดยอยู่บริการที่กลุ่มตัวอย่างติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์มีการกระจายกันไป ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจำชื่ออยู่บริการไม่ได้ สำหรับอยู่บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่กลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการ คือ อุภัทราการาจ โดยกลุ่มตัวอย่างมีเกณฑ์การพิจารณาการตัดสินใจเลือกอยู่บริการมากที่สุดคือ การรับประกันการติดตั้ง รองลงมาได้แก่ ความชำนาญของช่าง ความสะดวกในการเดินทาง และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งมีคุณภาพ ตามลำดับ

การศึกษาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอยู่บริการรับติดตั้งแก๊สแอลพีจีในรถยนต์นั้นส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นทุกปัจจัยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการติดตั้งแก๊สแอลพีจีของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษาด้านปัญหาที่พบภายหลังการติดตั้งระบบแก๊สแอลพีจีในรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาด้านเครื่องยนต์มากที่สุด คือ ต้องจูนเครื่องยนต์บ่อย รองลงมาคือ เครื่องยนต์เร่งไม่ขึ้น ในปัญหาด้านการบริการของอยู่บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาการรอคิวซ่อมบำรุงนาน และปัญหาในด้านอื่น ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความวิตกกังวลเรื่องราคาแก๊สแอลพีจีที่มีแนวโน้มสูงขึ้น