

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในเขตเทศบาล ตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : น.ส.สุนทรี บุญธิมา

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : 30 สิงหาคม 2543

จำนวนหน้า : 89 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในเขตเทศบาลตำบลยุหว่า อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1)ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค(2)ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภค(3)ศึกษาปัญหาของผู้บริโภคที่เข้าไปใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาลตำบลยุหว่า อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ จำนวน 370 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่ใช้ทดสอบคือ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตเทศบาลตำบลยุหว่า อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคตามพาหนะที่ใช้ ได้ว่า

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้รถยนต์มี 180 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ 3,001-10,000 บาท และส่วนใหญ่จะใช้บริการสถานีบริการอื่นนอกเขตเทศบาล

ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้รถจักรยานยนต์มี 190 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง

20-29 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีสถานภาพโสด มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่จะใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ เช่นปั้มน้ำมันอยู่ติดถนนใหญ่ มีทางเข้า-ออกสะดวก รองลงมาคือ ความสะอาดของ ปั้มน้ำมันเช่น ห้องน้ำ ห้องรับรองลูกค้า บริเวณหน้าลาน เป็นต้น ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ พนักงานยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้า ปัจจัยด้านการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ปัจจัยด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาน้ำมันไม่แตกต่างกับ สถานีบริการอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อน้ำมันเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการพบเห็นจากการโฆษณาทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อต่าง ๆ

ปัญหาที่ผู้บริโภคประสบในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน พบว่าปัญหาด้านการบริการ เป็นปัญหาที่ผู้บริโภคประสบมากที่สุดคือห้องน้ำไม่สะอาด ปัญหาของลงมาด้านราคา ผู้บริโภค ประสบปัญหาราคาน้ำมันไม่ได้มาตรฐาน ปัญหาด้านบุคลากร คือ พนักงานไม่สุภาพ และ พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญ เช่น ลืมปิดฝาด้านใน เต็มน้ำมันผิด ปัญหาด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคประสบ คือ สินค้าที่แจกไม่เหมาะสมกับยอดซื้อที่กำหนดไว้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคประสบปัญหาคุณภาพน้ำมันไม่ได้มาตรฐาน และปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้บริโภค ประสบในการใช้บริการคือทางเข้า-ออกไม่สะดวก