

บทคัดย่อ

วิชา บช. 851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการพาณิชย์โครเลียม
ผู้จัดทำ	นางสาวปฐิศา ประทุมมณี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	กันยายน 2544
จำนวนหน้า	80 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการพาณิชย์โครเลียม" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันทั่วไปและสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการพาณิชย์โครเลียม ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการพาณิชย์โครเลียม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่เคยใช้บริการ จำนวน 313 ตัวอย่าง ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 18-25 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี เป็นผู้มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันทั่วไป พบว่า บริการอื่นที่ผู้บริโภคเลือกใช้นอกเหนือจากบริการเติมน้ำมัน ได้แก่ บริการเติมลมยางรถ ซื้อสินค้า เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ตรวจเช็ค-ซ่อมเครื่องยนต์ เลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมันปตท. เอสโซ่ และเชลล์ ใช้วิธีชำระค่าบริการด้วยเงินสด ของแถมที่ต้องการเป็นน้ำดื่ม โดยตัดสินใจใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง การประกาศการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมันมีผลต่อการเติมน้ำมัน

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการ พายัพปิโตรเลียม พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นประจำ ค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันเฉลี่ย ต่อครั้ง น้อยกว่า 50 บาท ความถี่ที่เติมน้ำมัน มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัด สวัสดิการ พายัพปิโตรเลียม พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยด้านราคาและอัตรา ค่าบริการ สถานที่ตั้ง ความสะดวก ผลិតภัณฑ์และบริการและปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ผู้บริโภค ให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัยด้านบริการที่ให้ลูกค้าและการส่งเสริมการขาย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วน จำกัดสวัสดิการ พายัพปิโตรเลียม พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับมากกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ผลิตภัณฑ์และบริการ บริการที่ให้ลูกค้าและการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับ ปานกลางกับปัจจัยด้านราคาและอัตราค่าบริการ ความสะดวก และบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดสวัสดิการ พายัพปิโตรเลียม ควรได้มีการปรับปรุงอุปกรณ์สำหรับการบริการต่าง ๆ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ ทั้ง การส่งเสริมการขายให้กับผู้บริโภคเป็นระยะ ๆ โดยมีการจัดส่งเสริมการขายที่แตกต่างกันตลอดทั้งปี และการให้บริการของพนักงาน ควรเสริมให้ดีขึ้นในเรื่องของกิริยา มารยาและความสุภาพของ พนักงาน สิ่งเหล่านี้หากสามารถทำได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ ก็จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจและกลับมาใช้ บริการอีก นั่นหมายถึงยอดขายที่จะเพิ่มมากขึ้น