

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาววรรณรัตน์ ฉันทะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	มกราคม 2548
จำนวนหน้า	57 หน้า

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการ และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. กำหนดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.01 จำนวน 680 ตัวอย่าง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 680 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง และเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาค้นคว้าระดับปริญญาตรี มีรายได้ระดับปานกลาง

ศึกษาพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคเห็นว่าสถานีบริการน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ ส่วนใหญ่ใช้น้ำมันไร้สารตะกั่วอีกoten 91 เติมน้ำมันครั้งละเกิน 500 บาท จำนวนครั้งไม่เกิน 6 ครั้งต่อเดือน ชำระเป็นเงินสด ใช้น้ำมันเครื่อง ปตท. บริการเสริมที่ผู้บริโภคร้อยละ 50 ใช้บริการได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำสะอาด และเติมลมยาง และผู้บริโภคติดตามข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์

การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการบริการ พนักงานบริการ และสถานที่ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ควรมีการรักษาคุณภาพ และทำให้ผู้บริโภค มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้งน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันเครื่อง และบริการเสริมต่างๆ ได้แก่ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์เติมลมยาง ให้พร้อมใช้งาน พนักงานให้บริการควรมีความสุภาพ สามารถให้คำแนะนำในการใช้บริการแก่ผู้บริโภคได้ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการอีก

PAYAP UNIVERSITY