

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นเพศหญิง
- อายุระหว่าง 20-30 ปี
- รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท
- การศึกษาระดับปริญญาตรี
- ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- พักอาศัยในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
- มีสถานที่ทำงานในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
- ใช้รถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า
- ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลและใช้รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลยี่ห้อโตโยต้า
- เติมน้ำมันดีเซลมากที่สุด
- เห็นว่าตราสัญลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีผลต่อการใช้บริการสถานีน้ำมัน

เชื้อเพลิง

- ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงกาลเท็กซ์เป็นประจำ
- เหตุผลในการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงเพราะใกล้บ้าน
- เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันด้วยตนเอง
- เติมน้ำมันเฉลี่ยครั้งละ น้อยกว่า 100 บาท
- เติมน้ำมันสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- จ่ายเงินค่าน้ำมันด้วยเงินสด
- การใช้บริการเสริมของสถานีบริการน้ำมัน พบว่า ผู้บริโภคใช้บริการห้องน้ำ

- ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ที่ศูนย์บริการรถยนต์
- สาเหตุที่ไม่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ของสถานีบริการน้ำมันที่เดิมประจำ เพราะไม่ทราบว่ามีการดูแลรักษารถยนต์
- รู้จักสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ
- ไม่เคยใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

ส่วนที่ 2.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับความเชื่อ (ความเข้าใจ)

ตารางที่ 41 สรุประดับความเชื่อโดยรวมของผู้บริโภคต่อประเด็นเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

ระดับความเชื่อโดยรวม	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด
เชื่อน้อย	<p>เชื่อปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของการบริการ เช่น บริการเติมน้ำมันและบริการดูแลรักษารถยนต์ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เหมือนกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีครายี่ห้อ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น - ถ้าสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหลายสถานี ซึ่งสะดวกในการไปใช้บริการ ผู้บริโภคจะหันมาใช้บริการ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระแทน สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีครายี่ห้ออื่นๆ - พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 	<p>เชื่อน้อย</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เหมือนกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีครายี่ห้อ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น - ผู้บริโภคจะไม่คำนึงถึงยี่ห้อน้ำมันเชื้อเพลิง - ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับราคาของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีครายี่ห้อ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการจัดการส่งเสริมการขาย เช่น แจกคู่มือซึ่งโชค และ แจกของแถม เช่นเดียวกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีครายี่ห้อ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น

จากผลการศึกษาในด้านความเชื่อของผู้บริโภคต่อประเด็นเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ สรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีระดับความเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับเชื่อน้อย โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับเชื่อปานกลาง ได้แก่ ความเชื่อว่าคุณภาพของการบริการ เช่น บริการเติมน้ำมันและบริการดูแลรักษารถยนต์ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น ถ้าสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหลายสถานีซึ่งสะดวกในการไปใช้บริการ ผู้บริโภคจะหันมาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระแทนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหืออื่น ๆ และพนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

และประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำสุดซึ่งอยู่ในระดับเชื่อน้อย ได้แก่ ความเชื่อว่าคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และ ปตท. เป็นต้น ผู้บริโภคจะไม่คำนึงถึงหือ น้ำมันเชื้อเพลิง ราคา น้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับราคาของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ และสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจ้ครายการส่งเสริมการขาย เช่น แจกคู่มือชิงโชค และแจกของแถม เช่นเดียวกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ

ส่วนที่ 2.2 องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (ความรู้สึก)

ตารางที่ 42 สรุประดับความชอบหรือความรู้สึกโดยรวมของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

ปัจจัย	ระดับความชอบหรือความรู้สึกโดยรวม	ประเด็นย่อย
ผลิตภัณฑ์	ชอบปานกลาง	<p>ระดับชอบปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เหมือนกับ สถานีบริการน้ำมันที่มีตราชื้อหือ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ ปตท. - คุณภาพของบริการ เช่น บริการเติมน้ำมัน และบริการดูแลรักษารถยนต์ ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เหมือนกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราชื้อหือ - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริการดูแลรักษารถยนต์ เช่น เช็กระยะก เติมน้ำมันเครื่อง เติมนม เหมือนกับ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราชื้อหือ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ ปตท - ร้านสะดวกชื้อ(มินิมาร์ท)ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ จำหน่ายสินค้าที่จำเป็นครบทุกประเภท - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง
ราคา	ชอบปานกลาง	<p>ระดับชอบปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ อยู่ในระดับเดียวกับ ราคาของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราชื้อหือ เช่น เชลล์ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ ปตท. - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีบริการในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต - ราคาสินค้าในร้านสะดวกชื้อในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ อยู่ในระดับเดียวกับร้านสะดวกชื้ออื่น ๆ

หมายเหตุ : ผู้บริโภคมีความชอบหรือความรู้สึกต่อประเด็นย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้านในระดับเดียวกันทั้งหมด

ตารางที่ 43 สรุประดับความชอบโดยรวมของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความชอบหรือความรู้สึกโดยรวม	ประเด็นย่อย
ช่องทางกรจำหน่าย	ชอบปานกลาง	<p>ระดับชอบปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้งของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ อยู่ใกล้ชุมชน - ทำเลที่ตั้งของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ อยู่ใกล้ที่พักรถ - ทำเลที่ตั้งของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ อยู่ใกล้ที่ทำงาน - ทำเลที่ตั้งของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีรถประจำทางหรือรถสองแถวผ่าน - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีโทรศัพท์สาธารณะ - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีทางเข้า - ทางออก สะดวกสบายกว้างขวาง - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริเวณกว้างขวาง ที่จอดรถสะดวก - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอก ทางเข้า - ทางออกให้เห็นชัดเจนทั้งเวลากลางวัน และกลางคืน - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องรับรองให้ลูกค้า ขณะรอรับบริการ - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอกราคาน้ำมันอย่างชัดเจน - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องน้ำสะอาดกว้างขวาง - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหัวจ่ายน้ำมันหลายจุดในสถานีเดียวกัน - สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหลายสถานีในอำเภอ - ร้านสะดวกซื้อของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ และมีป้ายบอกราคาชัดเจน - ร้านสะดวกซื้อของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ตกแต่งสวยงาม มีแสงสว่างและความเย็นที่เพียงพอ

หมายเหตุ : ผู้บริโภคมีความชอบหรือความรู้สึกต่อประเด็นย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้านในระดับเดียวกัน

ตารางที่ 43 สรุประดับความชอบโดยรวมของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความชอบหรือ ความรู้สึกโดยรวม	ประเด็นย่อย
การส่งเสริมการขาย	ชอบปานกลาง	<p>ระดับชอบปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีการแจกของแถมเมื่อซื้อน้ำมันในปริมาณที่กำหนด เช่น เติมน้ำมันครบ 300 บาท แถมน้ำดื่ม 1 ขวด เป็นต้น - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดน้ำมันเมื่อครบตามจำนวน ที่ได้กำหนดไว้ เช่น สะสมครบ 1,000 บาท สามารถใช้เป็นส่วนลดครั้งต่อไป ลิตรละ 10 สตางค์ เป็นต้น - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ จะมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการล้าง อัด ลีด รถยนต์ เมื่อเติมน้ำมันครบตามจำนวนที่ระบุไว้ เช่น สะสมครบ 1,500 บาท สามารถนำรถมาล้าง ฟรี เป็นต้น - มีการจัดทำ โบรชัวร์ หรือ แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมากขึ้น พร้อมทั้ง มีรายละเอียดเกี่ยวกับโปรโมชั่นที่ทางสถานีบริการมีอยู่ในขณะนั้น - พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความสามารถในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันอย่างรวดเร็ว เป็นต้น - พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดยาสูกาพอ่อนน้อม - พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เหมาะสม - พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันให้ครบถ้วน รับเงินและคืนเงินทอนอย่างถูกต้อง เป็นต้น - ช่วงเทศกาลสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดงานคืนกำไรให้ลูกค้า เช่น จัดงานเลี้ยงขอบคุณ หรือให้บริการน้ำเย็นและผ้าเย็นส่งถึงที่ โดยใช้พนักงานสาวแสนสวยเป็นผู้ให้บริการ - สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดทำ โปรโมชันร่วมกับร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ท ภายในสถานีบริการ เช่น เติมน้ำมันครบ 200 บาท มีสิทธิแลกซื้อ โค้ก 1 แก้ว ในราคา 5 บาท

หมายเหตุ : ผู้บริโภคมีความชอบหรือความรู้สึกต่อประเด็นย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้านในระดับเดียวกันทั้งหมด

จากการศึกษาด้านความชอบของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ สรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีระดับความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านในระดับปานกลาง โดย

ผู้บริโภคมีระดับความชอบต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ คุณภาพของบริการ เช่น บริการเติมน้ำมัน และบริการดูแลรักษารถยนต์ ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริการดูแลรักษารถยนต์ เช่น เช็กระยะจก เติมน้ำมันเครื่อง เติมนม เหมือนกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ ร้านสะดวกซื้อ(มินิมาร์ท)ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจำหน่ายสินค้าที่จำเป็นครบทุกประเภท และสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้บริโภคมีระดับความชอบต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคา น้ำมันเชื้อเพลิงของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับราคาของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริการในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ

ผู้บริโภคมีระดับความชอบต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ชุมชน ท่าเลที่ตั้งของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ท่าเลที่ตั้งของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ที่ทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีรถประจำทางหรือรถสองแถวผ่าน สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีโทรศัพท์สาธารณะ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีทางเข้า - ทางออก สะดวกสบาย กว้างขวาง สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริเวณกว้างขวางที่จอดรถสะดวก สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอกทางเข้า - ทางออกให้เห็นชัดทั้งเวลากลางวัน และกลางคืน สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องรับรองให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอกราคาน้ำมันอย่างชัดเจน สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องน้ำสะอาดกว้างขวาง สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้วจ่ายน้ำมันหลายจุดในสถานีเดียวกัน สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหลายสถานีในอำเภอฮอด ร้านสะดวกซื้อของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบและมีป้ายบอกราคาชัดเจน และร้านสะดวกซื้อของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระตกแต่งสวยงามมีแสงสว่างและความเย็นที่เพียงพอ

ผู้บริโภคมีระดับความชอบต่อปี จั๊ยย่อ้ยด้านการส่งเสริมการขายทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีการแจกของแถมเมื่อซื้อน้ำมันในปริมาณที่กำหนด เช่น เติมน้ำมันครบ 300 บาท แถมน้ำดื่ม 1 ขวด เป็นต้น สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดน้ำมันเมื่อครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ เช่น สะสมครบ 1,000 บาท สามารถใช้เป็นส่วนลดครั้งต่อไป ลิตรละ 10 สตางค์ เป็นต้น สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการล้าง อัด ฉีด รถยนต์ เมื่อเติมน้ำมันครบตามจำนวนที่ระบุไว้ เช่น สะสมครบ 1,500 บาท สามารถนำรถมาล้าง ฟรี เป็นต้น มีการจัดทำ โบรชัวร์ หรือ แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมากขึ้น พร้อมทั้งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ โปร โมชั่นที่ทางสถานีบริการมีอยู่ในขณะนั้น พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความสามารถในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันอย่างรวดเร็ว เป็นต้น พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เหมาะสม พนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมันให้ครบถ้วน รับเงินและคืนเงินทอนอย่างถูกต้อง เป็นต้น ช่วงเทศกาลสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดงานคืนกำไรให้ลูกค้า เช่น จัดงานเลี้ยงขอบคุณหรือให้บริการน้ำเย็นและผ้าเย็นส่งถึงที่โดยใช้พนักงานหญิงเป็นผู้ให้บริการ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการจัดทำ โปร โมชั่นร่วมกับร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ทภายในสถานีบริการ เช่น เติมน้ำมันครบ 200 บาท มีสิทธิแลกซื้อ โค้ก 1 แก้ว ในราคา 5 บาท

ส่วนที่ 2.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม

ตารางที่ 43 สรุประดับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงโดยรวมของผู้บริโภคต่อประเด็น ปัจจัยประสมทางการตลาดของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

ประเด็น	ระดับแนวโน้มพฤติกรรมโดยรวม	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	จะใช้ประจำ	<p>ระดับจะใช้ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เหมือนกับคุณภาพน้ำมันของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ - หากคุณภาพของบริการ เช่น บริการเติมน้ำมัน และบริการดูแลรักษารถยนต์ ของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ไม่แตกต่าง จากสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ - หากสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริการดูแลรักษารถยนต์ เช่น เช็ดกระจก เติมน้ำมันเครื่อง เติมน้ำ เหมือนกับ สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ - หากสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง 	* มีระดับเดียวคือจะใช้ประจำ
ด้านราคา	จะใช้ประจำ	<p>ระดับจะใช้ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากราคาน้ำมันของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเท่ากับราคาน้ำมันของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ - หากราคาน้ำมันของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระถูกกว่าราคาน้ำมันของสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ - หากราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อในสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ 	ระดับจะใช้นาน ๆ ครั้ง

ตารางที่ 44 สรุประดับแนวโน้มนวัตกรรมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงโดยรวมของผู้บริโภคต่อประเด็น
ปัจจัยประสมทางการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับแนวโน้มนวัตกรรมโดยรวม	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด
ด้านช่องทางการจำหน่าย	จะใช้ประจำ	<p>ระดับจะใช้ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ชุมชนของท่าน - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ที่พักอาศัยของท่าน - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ที่ทำงานของท่าน - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องรับรองให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีห้องน้ำสะอาดกว้างขวาง - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริเวณกว้างขวางที่จอดรถสะดวก - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอก ทางเข้า – ทางออก ให้เห็นชัดทั้งเวลากลางวัน และกลางคืน - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีทางเข้า – ทางออก สะดวกสบาย - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีหัวจ่ายน้ำมันหลายจุดในสถานีเดียวกัน - หากร้านสะดวกซื้อของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการจกวางสินค้าเป็นระเบียบ และมีป้ายบอกราคาชัดเจน - หากร้านสะดวกซื้อของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ตกแต่งสวยงาม มีแสงสว่างและความเย็นที่เพียงพอ 	* มีระดับเดียวคือจะใช้ประจำ

ตารางที่ 43 สรุประดับแนวโน้มนวัตกรรมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงโดยรวมของผู้บริโภคต่อประเด็น
ปัจจัยประสมทางการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับแนวโน้มนวัตกรรมโดยรวม	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	จะใช้ประจำ	<p>ระดับจะใช้ประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการแจกของแถมเมื่อซื้อน้ำมันในปริมาณที่กำหนด เช่น เติมน้ำมันครบ 300 บาท แลกน้ำดื่มฟรี 1 ขวด - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดน้ำมันเมื่อครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ เช่น สะสมครบ 1,000 บาท สามารถใช้เป็นส่วนลดครั้งต่อไป ลดราคา 10 สตางค์ เป็นต้น - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการ ล้าง อัด ถัด รถยนต์ เมื่อเติมน้ำมันครบตามจำนวนที่ระบุไว้ เช่น สะสมครบ 1,500 บาท สามารถนำรถมาล้าง ฟรี เป็นต้น - หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการจัดทำโปร โมชันร่วมกับร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ทภายในสถานีบริการ เช่น เติมน้ำมันครบ 200 บาท มีสิทธิแลกซื้อ โค้ก 1 แก้ว ในราคา 5 บาท - หากช่วงเทศกาล สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการแสดงขอบคุณลูกค้า โดยให้พนักงานสาวสวย บริการน้ำดื่มเย็นและผ้าเช็ดตัว - หากมีการจัดทำ โบรชัวร์ หรือ แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมากขึ้น พร้อมทั้ง มีรายละเอียดเกี่ยวกับโปร โมชันที่ทางสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีอยู่ในขณะนั้น - หากพนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พูจาสุภาพอ่อนน้อม - หากพนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ให้บริการเติมน้ำมันอย่างรวดเร็ว - หากพนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม สะอาด - หากพนักงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ในการให้บริการ เติมน้ำมันให้ครบถ้วน รับเงินและคืนเงินทอนอย่างถูกต้อง 	* มีระดับเดียวคือ จะใช้ประจำ

จากการศึกษาระดับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของผู้บริโภคต่อประเด็น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ สรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีระดับ แนวโน้มพฤติกรรมต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านอยู่ในระดับจะใช้ประจำ โดย

ผู้บริโภคมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมต่อประเด็นย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับ จะใช้ประจำ ได้แก่ หากคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับ คุณภาพน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ หากคุณภาพของบริการ เช่น บริการ เติมน้ำมัน และบริการดูแลรักษารถยนต์ ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระไม่แตกต่างจาก สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบริการดูแลรักษา รถยนต์ เช่น เช็คระจก เติมน้ำมันเครื่อง เติมลมเหมือนกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ และหากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้บริโภคมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมต่อประเด็นย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับจะใช้ประจำ ได้แก่ หากราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเท่ากับ ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ หากราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระถูกกว่าราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ และหากราคาสินค้า ในร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับเดียวกับร้านสะดวกซื้ออื่นๆ และประเด็นย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับจะใช้นาน ๆ ครั้ง ได้แก่ หาก สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีบริการในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ผู้บริโภคมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมต่อประเด็นย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้าน ในระดับจะใช้ประจำได้แก่ หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ชุมชนของท่าน หากสถานี บริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ใกล้ที่พักอาศัยของท่าน หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ ใกล้ที่ทำงานของท่าน หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้องรับรองให้ลูกค้าขณะรอรับ บริการ หากสถานีบริการน้ำมันอิสระ มีห้องน้ำสะอาด กว้างขวาง หากสถานีบริการอิสระมีบริเวณ กว้างขวาง ที่จอดรถสะดวก หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอก ทางเข้า – ทางออก ให้เห็นชัดทั้งเวลากลางวันและกลางคืน หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีทางเข้า – ทางออก สะดวกสบาย หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน หากสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีห้วจ่ายน้ำมันหลายจุดในสถานีเดียวกัน หากร้านสะดวกซื้อของสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ และมีป้ายบอกราคาชัดเจน หากร้านสะดวกซื้อ ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ตกแต่งสวยงาม มีแสงสว่างและความเย็นที่เพียงพอ

ผู้บริโภคมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมต่อประเด็นย่อยด้านการส่งเสริมการขายทุกด้านใน ระดับจะใช้ประจำได้แก่ หากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการแจกของแถมเมื่อซื้อน้ำมันใน

ปริมาณที่กำหนด เช่นเติมน้ำมันครบ 300 บาท แกรมน้ำคั้นฟรี 1 ขวด หากสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดน้ำมันเมื่อครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้เช่น สะสม ครบ 1,000 บาทสามารถใช้เป็นส่วนลดครั้งต่อไปลิตรละ 10 สตางค์ เป็นต้น หากสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระมีการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการ ถ้าง อัด ฉีด รถยนต์ เมื่อเติมน้ำมันครบตาม จำนวนที่ระบุไว้ เช่นสะสมครบ 1,500 บาทสามารถนำรถมาล้างฟรี เป็นต้น หากสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระมีการจัดทำโปร โมชั่นร่วมกับร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ทภายในสถานีบริการ เช่น เติมน้ำมันครบ 200 บาทมีสิทธิแลกซื้อโค้ก 1 แก้วในราคา 5 บาท หากช่วงเทศกาลสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีการแสดงขอบคุณลูกค้า โดยให้พนักงานหญิงบริการน้ำคั้นเย็นและผ้าเย็นถึงที่ หากมีการจัดทำโบรชัวร์ หรือ แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มากขึ้นพร้อมทั้งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ โปร โมชั่นที่ทางสถานีบริการมีอยู่ในขณะนั้น หากพนักงาน ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดยิ้มแย้มแจ่มใส หากพนักงานของ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระให้บริการเติมน้ำมันอย่างรวดเร็ว หากพนักงานของสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม สะอาด หากพนักงานของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ในการให้บริการเติมน้ำมันให้ครบถ้วน รับเงินและคืนเงิน ทอนอย่างถูกต้อง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการเปิดบริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ

พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการเปิดบริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ดังนี้

- เห็นว่า ควรเปิดให้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ โดยมีเหตุผลคือ เชื่อว่าการ แข่งขันในธุรกิจจะมีสูงราคาน้ำมันจะถูกลงและบริการของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระ จะดีขึ้น สำหรับผู้บริโภคที่เห็นว่าไม่ควรเปิดให้บริการ สถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงอิสระส่วน ใหญ่มีเหตุผลคือ ไม่เชื่อว่าคุณภาพน้ำมันจะเหมือนกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ
- เห็นว่า สื่อที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมากที่สุด คือ การ บกต้อ ๆ กันของผู้ที่เคยใช้บริการ
- เห็นว่า ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ควรจะถูกกว่าของสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ 30 สตางค์
- เห็นว่า ปริมาณการเติมน้ำมันที่ควรได้รับการลด แลก แจก แกรม คือ 300 บาท
- ประเภทของแถมที่ผู้บริโภคชอบเป็นอันดับหนึ่ง คือ น้ำคั้น รองลงมาคือ น้ำผลไม้ และ คุปองสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลด ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระในอำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษา ตามแนวคิดทัศนคติ (Attitude) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนประกอบ 3 ส่วนคือ องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบทางด้านความชอบ และองค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเชื่อต่อประเด็นเกี่ยวกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับน้อย มีความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอยู่ในระดับจะใช้ประจำ โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

- องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) ประกอบด้วย ความเชื่อต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่กับสิ่งต่าง ๆ เป็นวิถีทางที่เขานึกเห็นภาพพจน์โลกภายนอกที่ล้อมรอบตัวเขา ในส่วนที่เกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเชื่อต่อประเด็นเกี่ยวกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ โดยรวมอยู่ในระดับเชื่อน้อย โดยประเด็นที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เชื่อน้อยได้แก่ คุณภาพของน้ำมัน ยี่ห้อน้ำมัน ราคาน้ำมัน และการจัดรายการส่งเสริมการขาย ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเหมือนกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือ

- องค์ประกอบทางด้านความชอบ (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึกละ อารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกละชอบหรือไม่ชอบวัตถุที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ โดยรวมอยู่ในระดับชอบปานกลาง จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีความชอบอยู่ในระดับหนึ่ง หากต้องการเปิดสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สามารถตอบสนองต่อความต้องการให้กับผู้บริโภคมากที่สุด

- องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมในการใช้ การเลือกตราสินค้าต่าง ๆ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้บริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะใช้ประจำ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับแนวโน้มพฤติกรรมได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขายโดยรวม ยกเว้น ด้านราคาในส่วนของการให้บริการชำระเงินด้วย

บัตรเครดิต มีผลต่อระดับแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคจะใช้บริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระนาน ๆ ครั้ง

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ อัญชลี พรทิพย์วรเวทย์ พบว่า ผู้บริโภคจะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายนอกทางด้านการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ในด้านการเลือกชนิดน้ำมันที่เดิม การเลือกตราสินค้า และการเลือกผู้ขาย สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขายนั้น มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในระดับจะใช้ประจำ

และจากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ ระพีณพษ์ ชัยสุข พบว่า ถ้าราคาน้ำมันของยี่ห้อหนึ่งสามารถลดลงได้ต่ำกว่ายี่ห้ออื่น 25 สตางค์ต่อลิตร ผู้บริโภคจะหันมาบริโภคน้ำมันของยี่ห้อที่ลดลงนั้น 43 เปอร์เซ็นต์ สอดคล้องและใกล้เคียงกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ลดราคาน้ำมันลง 30 สตางค์ต่อลิตร

ข้อเสนอแนะ

โดยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความเชื่อ (ความเข้าใจ) จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเชื่อต่อประเด็นเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระโดยรวมอยู่ในระดับเชื่อน้อย การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระนั้นผู้ประกอบการที่ต้องการเปิดสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระควรจะทำให้ความรู้แก่ผู้บริโภค โดยใช้สื่อ เช่นการบอกต่อ ๆ กัน การโฆษณาโดยใช้แผ่นป้ายขนาดใหญ่ และการพูดคุยกับผู้บริโภคในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับ คุณภาพน้ำมัน ตรายี่ห้อ น้ำมัน ราคา น้ำมัน การส่งเสริมการขาย และ ประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับความเหมือนและความแตกต่างของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงอิสระและสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตรายี่ห้อ

ด้านความชอบ (ความรู้สึก) และด้านแนวโน้มพฤติกรรม จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับชอบปานกลาง และมีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับจะใช้ประจำ การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีความชอบในระดับสูงขึ้นและมีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้ประกอบการที่ต้องการเปิดสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระควรทำการวางแผนการตลาด โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

มากที่สุด จึงควรมีการปรับปรุงในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังนี้ ในด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการควบคุมคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงและ คุณภาพของบริการในสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ให้มีมาตรฐาน ควรมีบริการดูแลรักษารถยนต์ เช่น เช็ดกระจก เติมน้ำมันเครื่อง เติมน้ำ เป็นต้น ควรมีร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการ และควรเปิดบริการสถานีสถานีบริการตลอด 24 ชั่วโมง ในด้านราคา ควรตั้งราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อให้อยู่ในระดับเดียวกับสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตรयीหือ ในด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ท่าเลที่ตั้งควรอยู่ใกล้ชุมชน มีรถประจำทางหรือรถสองแถวผ่าน มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ มีทางเข้า-ทางออก สะดวกสบายกว้างขวาง ควรมีป้ายบอกราคาน้ำมันเชื้อเพลิงให้เห็นอย่างชัดเจน ควรมีห้องน้ำที่สะอาด ควรมี หัวจ่ายน้ำมันหลายจุด ร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการควรมีการจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกราคาชัดเจน และตกแต่งสวยงาม มีแสงสว่างและความเย็นที่เพียงพอ และในด้านการส่งเสริมการขาย ควรมีรายการจัดการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การแจกของแถม คุปองสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลด หรือ ล้าง อัด ฉีด รถยนต์ ควรมีการจัดทำโบรชัวร์ หรือ แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมากขึ้น พนักงานของสถานีสถานีบริการควรมีความสามารถในการเติมน้ำมันอย่างรวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพอ่อนน้อม มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ในการให้บริการ ในช่วงเทศกาลควรมีการจัดงานคืนกำไรลูกค้า เช่น จัดงานเลี้ยงขอบคุณ ให้บริการน้ำเย็นและผ้าเย็นโดยใช้พนักงานหญิง และควรมีการจัดทำโปรโมชันร่วมกับร้านสะดวกซื้อในสถานีสถานีบริการด้วย