

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคซึ่งขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถบรรทุกส่วนบุคคลขนาดไม่เกิน 1 ตัน ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 ชุด ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ อาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้น้ำมันดีเซล ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันไม่เจาะจงยี่ห้อ แต่สถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันปตท. รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันเจ็ท และสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ ตามลำดับ สถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้นอกจากสถานีบริการน้ำมันที่ใช้บริการเป็นประจำสูงสุด คือ สถานีบริการน้ำมันเจ็ท รองลงมา คือ สถานีบริการน้ำมันบางจาก และสถานีบริการน้ำมันปตท. ตามลำดับ ความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อสถานีบริการที่ใช้เป็นประจำ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละ 301 – 600 บาท ชำระเงินด้วยเงินสด ใน 1 สัปดาห์ เติมน้ำมันประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่เติมน้ำมันวันและเวลาใดไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวก รองลงมา คือ เติมน้ำมันในวันจันทร์ วันศุกร์ และวันอาทิตย์ โดยเติมในช่วงเวลา 17.01–19.00 น. และ 7.01-9.00 น. การบริการที่ใช้ในสถานีบริการน้ำมันส่วนใหญ่ คือ การเติม

น้ำมัน เข้าห้องน้ำ และร้านค้าสะดวกซื้อ เหตุผลในการเลือกสถานบริการ คือ ด้านสถานที่ตั้งของสถานบริการ สะดวกสบายต่อการเดินทางและสถานที่ไม่แออัด ความสะอาดของสถานบริการและห้องน้ำ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ข่าวสารทางด้านน้ำมันจากโทรทัศน์มากที่สุด และของสมนาคุณที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจได้แก่ น้ำดื่ม

5.1.3 พฤติกรรมการใช้บริการสถานบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้

จากตารางที่ 98 พบว่า จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ เลือกมากที่สุด ในการใช้บริการสถานบริการน้ำมัน สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 98 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลส่วนใหญ่ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานบริการน้ำมันที่เหมือนกันคือ เดิมน้ำมันดีเซล ใช้สถานบริการน้ำมันไม่เจาะจงยี่ห้อ จะใช้บริการ 2-3 แห่งสลับไปมา ใน เดิมน้ำมันสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยวันและเวลาที่เดิมไม่แน่นอนแล้วแต่ความสะดวก เดิมน้ำมันครั้งละ 301-600 บาท ชำระค่าน้ำมันด้วยเงินสด การบริการที่ใช้ในสถานบริการน้ำมันคือ เดิมน้ำมัน ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการคือตนเอง และของสมนาคุณที่สนใจ คือ น้ำดื่ม

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสถานบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ที่ไม่เหมือนกันส่วนใหญ่คือ สถานบริการที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เจาะจงยี่ห้อในการใช้และสถานบริการน้ำมันที่ใช้เป็นประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายสถานบริการน้ำมันที่ใช้เป็นประจำมากที่สุด คือ สถานบริการน้ำมันปตท. ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ใช้บริการสถานบริการน้ำมันเจ็ท เป็นประจำมากที่สุด ส่วนสถานบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้นอกจากสถานบริการน้ำมันที่ใช้เป็นประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายใช้สถานบริการน้ำมันบางจาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงใช้บริการสถานบริการน้ำมันปตท. และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันเพศชายรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ ในขณะที่เพศหญิงรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการสังเกตตามปั้มต่างๆ

ตารางที่ 98 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน	ชาย	หญิง
ชนิดรถที่ใช้	รถยนต์นั่งส่วนบุคคลร้อยละ 63.41	รถยนต์นั่งส่วนบุคคลร้อยละ 72.61
ชนิดของน้ำมันที่ใช้	ดีเซล คิดเป็นร้อยละ 60.17	ดีเซล คิดเป็นร้อยละ 48.81
การใช้สถานีบริการน้ำมัน	ไม่เจาะจงยี่ห้อ ร้อยละ 64.38	ไม่เจาะจงยี่ห้อร้อยละ 73.81
สถานีบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเจาะจงใช้	สถานีบริการน้ำมัน ปตท คิดเป็นร้อยละ 28.42	สถานีบริการน้ำมันเจ็ท คิดเป็นร้อยละ 40.91
สถานที่ที่ใช้บริการ	2-3 แห่งสลับกัน ร้อยละ 42.38	2-3 แห่งสลับกัน ร้อยละ 45.24
สถานีบริการที่ใช้เป็นประจำ	สถานีบริการน้ำมันปตท. คิดเป็นร้อยละ 28.00	สถานีบริการน้ำมันเจ็ท คิดเป็นร้อยละ 26.00
สถานีบริการที่ใช้้นอกจากประจำ	สถานีบริการน้ำมันบางจาก คิดเป็นร้อยละ 28.05	สถานีบริการน้ำมัน ปตท. คิดเป็นร้อยละ 28.57
เติมน้ำมันต่อครั้งใน 1 สัปดาห์	1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.46	1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.38
วันที่เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 60.98	ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 61.90
ช่วงเวลา que เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 43.50	ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 36.90
ปริมาณที่เติมในแต่ละครั้ง	เฉลี่ยครั้งละ 301-600 บ. คิดเป็นร้อยละ 30.49	เฉลี่ยครั้งละ 301-600 บ. คิดเป็นร้อยละ 31.95
วิธีชำระค่าสินค้า	ชำระเงินสด คิดเป็นร้อยละ 80.89	ชำระเงินสด คิดเป็นร้อยละ 76.19
การบริการที่ใช้ในสถานีบริการน้ำมัน	เติมน้ำมัน	เติมน้ำมัน
ความพึงพอใจต่อสถานีบริการที่ใช้	อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 53.53	อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 52.38
ผู้มีส่วนตัดสินใจ	ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 92.28	ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 92.86
ของสมนาคุณที่สนใจ	น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 72.36	น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 75.00
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 45.12	สังเกตตามป้ายคิดเป็นร้อยละ 47.62

จำแนกตามช่วงอายุ

จากตารางที่ 99 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุส่วนใหญ่มีชนิดของรถยนต์ที่ใช้ เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่เหมือนกัน คือ ใช้บริการในวันใดไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก ชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด ใช้บริการเติมน้ำมัน ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้บริการ และของสมนาคุณที่ให้ความสนใจ คือ น้ำดื่ม

ชนิดของน้ำมันที่ใช้ พบว่าทุกช่วงอายุใช้น้ำมันดีเซล แต่ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปใช้น้ำมันเบนซินธรรมดาเท่ากับน้ำมันดีเซล

การเจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมัน พบว่า ทุกช่วงอายุใช้สถานีบริการน้ำมันแบบไม่เจาะจงยี่ห้อ ยกเว้น ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ใช้สถานีบริการน้ำมันแบบเจาะจงยี่ห้อ สถานีบริการน้ำมันที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เจาะจงยี่ห้อในการใช้ พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีเจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันกาลเท็กซ์และเจ็ทเท่านั้น ช่วงอายุ 21-30 ปี เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันเจ็ท ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันปตท. ช่วงอายุ 41-50 ปีและช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่

ด้านสถานที่ที่ใช้บริการ พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 51-60 ปี ไม่ได้เติมแห่งไหนเป็นประจำ ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี เติมน้ำมันสลับไปมา 2-3 แห่ง ส่วนช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปจะเติมแห่งเดียวเป็นประจำ ด้านสถานีบริการน้ำมันที่ใช้เป็นประจำ พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีใช้สถานีบริการน้ำมันปตท.และเอสโซ่เป็นประจำเท่านั้น ช่วงอายุ 21-30 ปี ใช้สถานีบริการน้ำมันเจ็ทเป็นประจำ ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี ใช้สถานีบริการน้ำมันปตท.เป็นประจำ ช่วงอายุ 41-50 ปีใช้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่และเจ็ทเป็นประจำ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ใช้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เป็นประจำ ด้านสถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้นอกจากสถานีบริการน้ำมันประจำ พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 21-30 ปีและช่วงอายุ 51-60 ปี ใช้สถานีบริการน้ำมันเจ็ท ช่วงอายุ 31-40 ปีใช้สถานีบริการน้ำมันบางจาก ช่วงอายุ 41-50 ปีใช้สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปใช้สถานีบริการน้ำมันปตท.

ด้านจำนวนครั้งที่เติมใน 1 สัปดาห์ พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี เติมน้ำมัน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงอายุ 51-60 ปี เติมน้ำมันน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปเติมน้ำมัน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

ด้านช่วงเวลาในการเติมน้ำมัน พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี เติมน้ำมันในช่วงหลัง 19.00 น.เป็นต้นไป ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 51-60 ปี และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เติมน้ำมันในช่วงไม่แน่นอน

ด้านปริมาณการเติมน้ำมัน พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 21-30 ปี เติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 300 บาท ช่วงอายุ 31-40 ปีและช่วงอายุ 41-50 ปี เติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละ 301-600 บาท ช่วงอายุ 41-50 ปี เติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละ 901-1200 บาท ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 300 บาทและครั้งละ 301-600 บาทเท่ากัน

ด้านความพึงพอใจในสถานีบริการที่ใช้บริการเป็นประจำช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปีและช่วงอายุ 51-60 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลางและมากเท่ากัน

ด้านการหาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี หาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันจากโทรทัศน์ ส่วนช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 51-60 ปี และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป หาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันจากการสังเกตตามป้ายต่างๆ

ตารางที่ 99 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันจำแนกตาม อายุ

พฤติกรรมการใช้	ต่ำกว่า 20ปี	21-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
ชนิดรถที่ใช้	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 71.43	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 71.00	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 53.97	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 75.41	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 77.78	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 50.00
ชนิดของน้ำมันที่ใช้	ดีเซล ร้อยละ 42.86	ดีเซล ร้อยละ 47.00	ดีเซล ร้อยละ 66.67	ดีเซล ร้อยละ 55.74	ดีเซล ร้อยละ 62.96	เบนซิน 91 ดีเซล ร้อยละ 50.00
การใช้สถานีบริการน้ำมัน	ไม่เจาะจง ร้อยละ 85.71	ไม่เจาะจง ร้อยละ 65.00	ไม่เจาะจง ร้อยละ 65.87	ไม่เจาะจง ร้อยละ 60.66	ไม่เจาะจง ร้อยละ 59.26	เจาะจง ร้อยละ 100.00
สถานีบริการที่ผู้บริโภคเจาะจงใช้	กาลเท็กซ์, เจ็ท ร้อยละ 50.00	เจ็ท ร้อยละ 40.00	ปตท. ร้อยละ 30.23	เอสโซ่ ร้อยละ 33.33	ปตท. ร้อยละ 36.36	เอสโซ่ ร้อยละ 100.00
สถานที่ที่ใช้บริการ	ไม่เติมแห่งไหนประจำ ร้อยละ 74.43	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 46.00	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 46.83	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 44.26	ไม่เติมแห่งไหนประจำ ร้อยละ 55.56	เติมแห่งเดียวประจำ ร้อยละ 100.00
สถานีบริการที่ใช้เป็นประจำ	ปตท., เอสโซ่ ร้อยละ 28.57	เจ็ท ร้อยละ 25.00	ปตท. ร้อยละ 31.75	เอสโซ่, เจ็ท ร้อยละ 27.87	ปตท. ร้อยละ 33.33	เอสโซ่ ร้อยละ 100

สถานีบริการที่ใช้ นอกจากประจำ	เจ็ท ร้อยละ 50.00	เจ็ท ร้อยละ 35.00	บางจาก ร้อยละ 31.00	เชลล์ ร้อยละ 31.15	เจ็ท ร้อยละ 37.04	ปตท. ร้อยละ 50.00
เติมน้ำมันต่อครั้ง ใน 1 สัปดาห์	1 ครั้ง ร้อยละ 71.43	1 ครั้ง ร้อยละ 45.00	1 ครั้ง ร้อยละ 38.85	1 ครั้ง ร้อยละ 50.82	น้อยกว่า 1 ครั้ง และ 1 ครั้ง ร้อยละ 40.74	2 ครั้ง ร้อยละ 100.00
วันที่เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน ร้อยละ 57.14	ไม่แน่นอน ร้อยละ 60.00	ไม่แน่นอน ร้อยละ 66.67	ไม่แน่นอน ร้อยละ 52.46	ไม่แน่นอน ร้อยละ 62.96	ไม่แน่นอน และวันพุธ ร้อยละ 50.00
ช่วงเวลาที่เติมน้ำมัน	หลัง 19.00น. ร้อยละ 42.86	ไม่แน่นอน ร้อยละ 45.00	ไม่แน่นอน ร้อยละ 40.48	ไม่แน่นอน ร้อยละ 39.34	ไม่แน่นอน ร้อยละ 51.85	ไม่แน่นอน ร้อยละ 50.00
ปริมาณที่เติมในแต่ละครั้ง	น้อยกว่า 300 บาท ร้อยละ 57.14	น้อยกว่า 300 บาท ร้อยละ 45.00	301-600 บาท ร้อยละ 30.16	301-600 บาท ร้อยละ 26.23	901-1,200 บาท ร้อยละ 29.63	น้อยกว่า 300 บาท, 301-600 บาท ร้อยละ 50.00
วิธีชำระค่าสินค้า	เงินสด ร้อยละ 85.71	เงินสด ร้อยละ 85.00	เงินสด ร้อยละ 76.19	เงินสด ร้อยละ 74.41	เงินสด ร้อยละ 81.48	เงินสด ร้อยละ 100.00
การบริการที่ใช้ ในสถานีบริการ น้ำมัน	เติมน้ำมัน ร้อยละ 92.86	เติมน้ำมัน ร้อยละ 99.00	เติมน้ำมัน ร้อยละ 94.44	เติมน้ำมัน ร้อย ละ 93.44	เติมน้ำมัน ร้อย ละ 100.00	เติมน้ำมัน ร้อย ละ 100.00
ความพึงพอใจต่อ สถานีบริการที่ใช้	ปานกลาง ร้อยละ 57.14	ปานกลาง ร้อย ละ 60.00	ปานกลาง ร้อย ละ 54.76	มาก, ปานกลาง ร้อยละ 39.34	ปานกลาง ร้อยละ 48.15	มาก, ปานกลาง ร้อย ละ 50.00
ผู้มีส่วนตัดสินใจ	ตนเอง ร้อยละ 85.71	ตนเอง ร้อยละ 93.00	ตนเอง ร้อยละ 92.86	ตนเอง ร้อยละ 91.80	ตนเอง ร้อยละ 92.59	ตนเอง ร้อยละ 100.00
ของสมนาคุณ	น้ำดื่ม ร้อยละ 42.86	น้ำดื่ม ร้อยละ 71.00	น้ำดื่ม ร้อยละ 75.40	น้ำดื่ม ร้อยละ 80.33	น้ำดื่ม ร้อยละ 66.67	น้ำดื่ม ร้อยละ 100.00
ส่วนต่างของราคา	1-5 สตางค์ ร้อยละ 45.45	1-5 สตางค์ ร้อยละ 52.31	1-5 สตางค์ ร้อยละ 33.73	1-5 สตางค์ ร้อยละ 27.78	มากกว่า 26 สตางค์ ร้อยละ 26.67	ไม่มีความเห็น
แหล่งข้อมูล ข่าวสาร	โทรทัศน์ ร้อยละ 57.14	สังเกต ร้อยละ 48.00	โทรทัศน์ ร้อยละ 45.24	โทรทัศน์ ร้อยละ 45.90	สังเกต ร้อยละ 44.44	สังเกต ร้อยละ 100.00

จำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละอาชีพส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่เหมือนกันคือ ใช้บริการในวันใดไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก ชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด ใช้บริการเติมน้ำมัน ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้บริการ และของสมนาคุณที่ให้ความสนใจคือน้ำดื่ม

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละอาชีพ ไม่เหมือนกันส่วนใหญ่คือ รถยนต์ที่ใช้ พบว่า ทุกอาชีพใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ยกเว้น อาชีพอื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล

ด้านชนิดน้ำมันที่ใช้ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้น้ำมันเบนซินธรรมดา 91 ส่วนอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอิสระ ใช้ น้ำมัน ดีเซล

การเจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมัน พบว่า ทุกอาชีพใช้สถานีบริการน้ำมันแบบไม่เจาะจงยี่ห้อ ยกเว้น อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ใช้สถานีบริการน้ำมันแบบเจาะจงยี่ห้อและไม่เจาะจงยี่ห้อเท่ากัน ส่วนสถานีบริการน้ำมันที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เจาะจงยี่ห้อในการใช้ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันเจ็ท อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันปตท. อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอิสระ เจาะจงใช้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ อาชีพ อื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง เจาะจงใช้ สถานีบริการน้ำมันคาลเท็กซ์

ด้านสถานที่ที่ใช้บริการ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอิสระไม่ได้เติมแห่งไหนเป็นประจำ ส่วนอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง เติมน้ำมันสลับไปมา 2-3 แห่ง

ด้านสถานีบริการน้ำมันที่ใช้เป็นประจำ พบว่า นักเรียน/นักศึกษา ใช้สถานีบริการน้ำมัน ปตท.และเอสโซ่เป็นประจำเท่ากัน อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ใช้สถานีบริการน้ำมันปตท. เป็นประจำ อาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอิสระใช้สถานีบริการน้ำมันเจ็ท เป็นประจำ ส่วนอาชีพ อื่นๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง ใช้สถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ คาลเท็กซ์และเจ็ทเป็นประจำเท่ากัน ด้านสถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้นอกจากสถานีบริการน้ำมันประจำ พบว่า นักเรียน/นักศึกษาและธุรกิจส่วนตัว ใช้ สถานีบริการน้ำมันเจ็ท อาชีพพนักงานบริษัทใช้สถานีบริการน้ำมันบางจาก อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ ใช้สถานีบริการน้ำมันปตท. ส่วนอาชีพ อื่นๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง ใช้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่

ด้านจำนวนครั้งที่เติมใน 1 สัปดาห์ พบว่า ทุกอาชีพ เติมน้ำมัน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนอาชีพ อื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง เติมน้ำมันน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

ด้านช่วงเวลาในการเติมน้ำมัน พบว่า นักเรียน/นักศึกษา เติมน้ำมันในช่วงหลัง 19.00 น.เป็นต้นไป อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระและอาชีพอื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง เติมน้ำมันในช่วงเวลาไม่แน่นอน

ด้านปริมาณการเติมน้ำมัน พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพอิสระ อาชีพอื่นๆ ได้แก่อาชีพรับจ้าง เติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 300 บาท อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว เติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละ 301-600 บาท

ด้านความพึงพอใจในสถานีบริการที่ใช้บริการเป็นประจำนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระและอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการหาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมัน พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว หาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันจากการสังเกตตามปั้มต่างๆ ส่วนอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้าง หาข้อมูลข่าวสารทางด้านน้ำมันจากโทรทัศน์

ตารางที่ 100 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันจำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมการใช้	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ	อื่น ๆ
ชนิดรถที่ใช้	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 75.00	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 73.33	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 75.27	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 51.28	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 63.51	รถบรรทุกส่วนบุคคล ร้อยละ 55.56
ชนิดของน้ำมันที่ใช้	เบนซิน ธรรมดา ร้อยละ 50.00	ดีเซล ร้อยละ 40.00	ดีเซล ร้อยละ 49.46	ดีเซล ร้อยละ 69.23	ดีเซล ร้อยละ 70.27	ดีเซล ร้อยละ 88.89
การใช้สถานีบริการน้ำมัน	ไม่เจาะจง ร้อยละ 75.00	ไม่เจาะจง ร้อยละ 50.50	ไม่เจาะจง ร้อยละ 63.44	ไม่เจาะจง ร้อยละ 65.38	ไม่เจาะจง ร้อยละ 74.32	ไม่เจาะจง ร้อยละ 66.67
สถานีบริการที่ผู้บริโภคเจาะจงใช้	สถานีบริการน้ำมันเจ็ท ร้อยละ 50.00	สถานีบริการน้ำมันปตท. ร้อยละ 36.67	สถานีบริการน้ำมันเจ็ท ร้อยละ 41.18	สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ ร้อยละ 33.33	สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ ร้อยละ 31.58	สถานีบริการน้ำมันคาลเท็กซ์ ร้อยละ 66.67
สถานที่ที่ใช้บริการ	ไม่เติมแห่งไหนประจำ ร้อยละ 37.50	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 48.33	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 46.24	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 39.74	ไม่เติมแห่งไหนประจำ ร้อยละ 48.63	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 44.44
สถานีบริการที่ใช้เป็นประจำ	ปตท., เอสโซ่ ร้อยละ 31.25	ปตท. ร้อยละ 38.33	เจ็ท ร้อยละ 30.11	ปตท. ร้อยละ 28.21	เจ็ท ร้อยละ 33.78	ปตท., เอสโซ่, คาลเท็กซ์, เจ็ท ร้อยละ 22.22
สถานีบริการที่ใช้นอกจากประจำ	เจ็ท ร้อยละ 68.75	ปตท. ร้อยละ 30.00	บางจาก ร้อยละ 31.18	เจ็ท ร้อยละ 32.05	ปตท. ร้อยละ 28.38	เอสโซ่ ร้อยละ 66.67
เติมน้ำมันต่อครั้งใน 1 สัปดาห์	1 ครั้ง ร้อยละ 56.25	1 ครั้ง ร้อยละ 45.00	1 ครั้ง ร้อยละ 43.01	1 ครั้ง ร้อยละ 44.87	1 ครั้ง ร้อยละ 44.59	น้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 55.56

วันที่เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน ร้อยละ 62.50	ไม่แน่นอน ร้อยละ 60.00	ไม่แน่นอน ร้อยละ 58.06	ไม่แน่นอน ร้อยละ 62.82	ไม่แน่นอน ร้อยละ 63.51	ไม่แน่นอน ร้อยละ 66.67
ช่วงเวลาที่เติมน้ำมัน	หลัง 19.00 น. ร้อยละ	ไม่แน่นอน ร้อยละ 40.00	ไม่แน่นอน ร้อยละ 39.78	ไม่แน่นอน ร้อยละ 39.74	ไม่แน่นอน ร้อยละ 50.00	ไม่แน่นอน ร้อยละ 55.56
ปริมาณที่เติมในแต่ละครั้ง	ไม่เกิน 300 บาท ร้อยละ 87.50	301-600 บาท ร้อยละ 40.00	301-600 บาท ร้อยละ 34.41	301-600 บาท ร้อยละ 30.77	ไม่เกิน 300 บาท ร้อยละ 41.89	ไม่เกิน 300 บาท ร้อยละ 44.44
วิธีชำระค่าสินค้า	เงินสด ร้อยละ 93.75	เงินสด ร้อยละ 75.00	เงินสด ร้อยละ 67.74	เงินสด ร้อยละ 87.18	เงินสด ร้อยละ 86.49	เงินสด ร้อยละ 88.89
การบริการที่ใช้ในสถานีบริการน้ำมัน	เติมน้ำมัน ร้อยละ 100.00	เติมน้ำมัน ร้อยละ 96.67	เติมน้ำมัน ร้อยละ 96.77	เติมน้ำมัน ร้อยละ 93.9	เติมน้ำมัน ร้อยละ 95.95	เติมน้ำมัน ร้อยละ 60.00
ความพึงพอใจต่อสถานีบริการที่ใช้	ปานกลาง ร้อยละ 56.25	มาก ร้อยละ 38.33	ปานกลาง ร้อยละ 51.61	ปานกลาง ร้อยละ 55.13	ปานกลาง ร้อยละ 52.70	ปานกลาง ร้อยละ 66.67
ผู้มีส่วนตัดสินใจ	ตนเอง ร้อยละ 93.75	ตนเอง ร้อยละ 91.67	ตนเอง ร้อยละ 91.40	ตนเอง ร้อยละ 91.03	ตนเอง ร้อยละ 95.95	ตนเอง ร้อยละ 88.89
ของสมนาคุณ	น้ำดื่ม ร้อยละ 43.75	น้ำดื่ม ร้อยละ 73.33	น้ำดื่ม ร้อยละ 76.34	น้ำดื่ม ร้อยละ 78.21	น้ำดื่ม ร้อยละ 68.92	น้ำดื่ม ร้อยละ 77.78
ส่วนต่างของราคา	1-5 สตางค์ ร้อยละ 75.00	1-5 สตางค์ ร้อยละ 34.78	1-5 สตางค์ ร้อยละ 30.65	1-5 สตางค์ ร้อยละ 30.61	1-5 สตางค์ ร้อยละ 50.00	1-5 สตางค์ ร้อยละ 42.86
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	สังเกต ร้อยละ 56.25	โทรทัศน์ ร้อยละ 50.00	สังเกต ร้อยละ 49.46	สังเกต ร้อยละ 46.15	โทรทัศน์ ร้อยละ 47.30	โทรทัศน์ ร้อยละ 66.67

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากตารางที่ 101 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันที่เหมือนกันคือ ชนิดของรถยนต์ที่ใช้ ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ใช้สถานีบริการน้ำมันแบบไม่เจาะจงยี่ห้อ เติมน้ำมันในเวลาใดไม่แน่นอนแล้วแต่ความสะดวก ชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด ใช้บริการเติมน้ำมันตนเองเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้บริการ และของสมนาคุณที่ให้ความสนใจคือ น้ำดื่ม

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มรายได้ ไม่เหมือนกันส่วนใหญ่คือ ชนิดของน้ำมันที่ใช้ พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ใช้น้ำมันดีเซล แต่กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปใช้น้ำมันเบนซินธรรมดาเท่ากับดีเซล

ทางด้านสถานีบริการที่ผู้บริโภคเจาะจงใช้ พบว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน, 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน, 30,001 – 40,000 บาท ต่อเดือน, 40,001 – 50,000 บาท

ต่อเดือน จะงจใช้สถานีบริการเจี๊ท กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จะงจใช้สถานีบริการ ปตท. และกลุ่มรายได้มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จะงจใช้สถานีบริการ ปตท. เชลล์ และเจี๊ท เท่ากัน

ด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ไม่ได้เติมแห่งไหนเป็นประจำ และใช้บริการ 2-3 แห่งสลับกัน ส่วนกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน, 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน, 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ใช้บริการสลับไปมา 2 – 3 แห่ง

ด้านสถานที่ที่ให้บริการเป็นประจำ พบว่า กลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการจากสถานีบริการ ปตท. และเอสโซ่เป็นประจำเท่ากัน กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน สถานีบริการที่ใช้เป็นประจำคือ สถานี ปตท. กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน, 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ใช้สถานีบริการเจี๊ทเป็นประจำ

ด้านสถานีบริการที่ใช้นอกจากประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนและกลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน ใช้สถานีบริการเจี๊ท กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มรายได้มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ใช้สถานีบริการบางจาก กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ใช้สถานีบริการ ปตท. กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ใช้สถานีบริการเชลล์

ด้านจำนวนครั้งที่เติมใน 1 สัปดาห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน, 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เติมน้ำมัน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เติมน้ำมันน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มรายได้ มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ส่วนใหญ่เติมน้ำมัน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

ด้านวันที่เติมน้ำมัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ เติมน้ำมันในวันใดไม่แน่นอน ยกเว้น กลุ่มรายได้มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป เติมน้ำมันวันใดไม่แน่นอน และวันพุธเท่ากัน

ด้านปริมาณที่เติมในแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ต่อเดือนส่วนใหญ่เติมน้ำมันน้อยกว่า 300 บาท ต่อ 1 ครั้ง กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และกลุ่ม มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป เติมน้ำมันครั้งละ 301 – 600 บาท กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน เติมน้ำมันครั้งละ 301 – 600 บาท และ 601 –

900 บาท เท่ากัน กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน เดิมน้ำมันครั้งละ 601 – 900 บาท
กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน เดิมน้ำมันต่อครั้งมากกว่า 1,201 บาท

ด้านแหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่
รับรู้จากโทรทัศน์ ยกเว้น กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 50,001
บาทต่อเดือนขึ้นไป รับรู้ข่าวสารจากทางสังเกตตามป้ายต่าง ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 101 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ต่างๆ จำแนกตามรายได้

พฤติกรรมการใช้	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
ชนิดรถที่ใช้	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 67.21	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 60.58	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 63.64	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 72.55	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 75.86	รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 63.16
ชนิดของน้ำมันที่ใช้	ดีเซล ร้อยละ 49.18	ดีเซล ร้อยละ 58.65	ดีเซล ร้อยละ 69.70	ดีเซล ร้อยละ 54.90	ดีเซล ร้อยละ 48.28	เบนซิน 91 ดีเซล ร้อยละ 52.63
การใช้สถานีบริการน้ำมัน	ไม่เจาะจง ร้อยละ 67.21	ไม่เจาะจง ร้อยละ 64.42	ไม่เจาะจง ร้อยละ 66.67	ไม่เจาะจง ร้อยละ 62.75	ไม่เจาะจง ร้อยละ 58.62	ไม่เจาะจง ร้อยละ 63.16
สถานีบริการที่ผู้บริโภเจาะจงใช้	เจ็ท ร้อยละ 40.00	ปตท. ร้อยละ 37.84	เจ็ท ร้อยละ 27.27	เจ็ท ร้อยละ 36.84	เจ็ท ร้อยละ 25.00	ปตท. เชลล์ เจ็ท ร้อยละ 28.57
สถานที่ที่ใช้บริการ	ไม่เติมแห่งไหน ประจำ 2-3 แห่ง สลับกัน ร้อยละ 42.62	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 43.27	สลับไปมา 2-3 แห่ง ร้อยละ 42.42	สลับไปมา 2-3 แห่ง ไม่เติมแห่งไหน ประจำ ร้อยละ 44.26	สลับไปมา 2-3 ร้อยละ 48.28	สลับไปมา 2-3 ร้อยละ 42.11
สถานีบริการที่ใช้เป็นประจำ	ปตท., เอสโซ่ ร้อยละ 27.87	ปตท. ร้อยละ 26.92	เจ็ท ร้อยละ 33.33	เจ็ท ร้อยละ 35.29	ปตท. ร้อยละ 31.03	เจ็ท ร้อยละ 36.84
สถานีบริการที่ใช้้นอกจากประจำ	เจ็ท ร้อยละ 45.90	บางจาก ร้อยละ 27.88	ปตท. ร้อยละ 28.79	เชลล์ ร้อยละ 31.37	เจ็ท ร้อยละ 34.48	บางจาก ร้อยละ 47.37
เติมน้ำมันต่อครั้งใน 1 สัปดาห์	1 ครั้ง ร้อยละ 54.10	1 ครั้ง ร้อยละ 46.15	น้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 36.36	น้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 33.33	1 ครั้ง ร้อยละ 58.62	2 ครั้ง ร้อยละ 47.37
วันที่เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน ร้อยละ 55.74	ไม่แน่นอน ร้อยละ 54.81	ไม่แน่นอน ร้อยละ 74.24	ไม่แน่นอน ร้อยละ 54.90	ไม่แน่นอน ร้อยละ 72.41	ไม่แน่นอน และวันพุธ ร้อยละ 68.42
เวลาที่เติมน้ำมัน	ไม่แน่นอน ร้อยละ 39.34	ไม่แน่นอน ร้อยละ 38.46	ไม่แน่นอน ร้อยละ 54.55	ไม่แน่นอน ร้อยละ 33.33	ไม่แน่นอน ร้อยละ 41.38	ไม่แน่นอน ร้อยละ 47.37
ปริมาณที่เติมในแต่ละครั้ง	น้อยกว่า 300 บาท ร้อยละ 67.21	301 - 600 บาท ร้อยละ 44.23	301-600, 601 - 900 บาท ร้อยละ 28.79	601 – 900 บาท ร้อยละ 27.45	มากกว่า 1,201 บาท ร้อยละ 55.63	301-600 บาท ร้อยละ 52.63
วิธีชำระค่าสินค้า	เงินสด ร้อยละ 93.44	เงินสด ร้อยละ 78.85	เงินสด ร้อยละ 80.30	เงินสด ร้อยละ 78.43	เงินสด ร้อยละ 65.52	เงินสด ร้อยละ 63.16
การบริการที่ใช้ในสถานีบริการน้ำมัน	เติมน้ำมัน ร้อยละ 96.72	เติมน้ำมัน ร้อยละ 72.12	เติมน้ำมัน ร้อยละ 93.94	เติมน้ำมัน ร้อยละ 98.04	เติมน้ำมัน ร้อยละ 96.55	เติมน้ำมัน ร้อยละ 89.47

ความพึงพอใจ ต่อสถานีบริการ ที่ผู้ใช้	ปานกลาง ร้อยละ 52.46	ปานกลาง ร้อยละ 62.50	ปานกลาง ร้อยละ 46.97	ปานกลาง ร้อยละ 49.02	มาก ร้อยละ 44.83	ปานกลาง ร้อยละ 57.89
ผู้มีส่วน ตัดสินใจ	ตนเอง ร้อยละ 93.44	ตนเอง ร้อยละ 94.27	ตนเอง ร้อยละ 93.94	ตนเอง ร้อยละ 88.24	ตนเอง ร้อย ละ 93.10	ตนเอง ร้อยละ 89.47
ของสมนาคุณ	น้ำดื่ม ร้อยละ 42.86	น้ำดื่ม ร้อยละ 71.00	น้ำดื่ม ร้อยละ 75.40	น้ำดื่ม ร้อยละ 80.33	น้ำดื่ม ร้อย ละ 0	น้ำดื่ม ร้อยละ 100.00
แหล่งข้อมูล ข่าวสาร	โทรทัศน์ ร้อยละ 49.18	TV ร้อยละ 46.15	โทรทัศน์ ร้อย ละ 45.45	โทรทัศน์ ร้อย ละ 47.06	สังเกต ร้อย ละ 44.83	สังเกต ร้อยละ 57.89

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้
ตามแนวความคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโดยใช้คำถามเพื่อช่วยค้นหาคำตอบ 7 ประการ (6W's1H) ดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อาศัยและที่ทำงานอยู่จังหวัดอื่นๆ รถยนต์ที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล มีอายุเฉลี่ย 31-40 ปี การศึกษา คือมัธยมปลายหรือ ปวช. อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท ซึ่งต่างจากการศึกษาของ ระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ผู้บริโภคต้องการบริการอะไร ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้ำมันดีเซลมากกว่าน้ำมันเบนซินพิเศษ 95 เบนซินธรรมดา 91 และแก๊สโซฮอล์ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวต่างจากการศึกษาของ อัญชลี พรทิพย์วรวุฒิ (2540) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้ำมันเบนซินพิเศษมากกว่าน้ำมันเบนซินชนิดอื่น และต่างจากการศึกษาของ ระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้ำมันไร้สารตะกั่ว (เบนซิน 95) มากกว่าน้ำมันชนิดอื่น

3. ทำไมผู้บริโภคจึงต้องการบริการนั้น ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า เหตุผลในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นเรื่องของสถานีบริการน้ำมันนั้นสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ไม่แออัดรถเข้า-ออกได้ง่าย เหตุผลเรื่องน้ำมันหมดมีความสำคัญในระดับน้อย ซึ่งต่างจากการศึกษาของ ระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเติมน้ำมันเมื่อน้ำมันใกล้หมดมากที่สุด

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันด้วยตนเอง

5. ผู้บริโภคใช้บริการเมื่อใด ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เติมน้ำมันในวันไหนไม่แน่นอนแล้วแต่สะดวก ช่วงเวลาใดไม่แน่นอนแล้วแต่สะดวก ยกเว้นช่วงผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 20 ปี อาชีพพนักงานนักศึกษาจะเติมน้ำมันในช่วง หลัง 19.00 น เป็นต้นไป แต่เป็นวันใดไม่แน่นอน โดยอาจเป็นเพราะความสะดวกหลังเลิกเรียนก็ได้

6. ผู้บริโภคใช้บริการที่ไหนในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยไม่เจาะจงยี่ห้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อวยพร อึ้งจิตรไพศาล (2546) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระในอำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มพฤติกรรมกรใช้บริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระอยู่ในระดับจะใช้ประจำ (นั่นคือไม่เจาะจงยี่ห้อ) ส่วนสถานีบริการน้ำมันที่ใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันของ ปตท. มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเติมน้ำมันยี่ห้อ ปตท. มากที่สุด

7. ผู้บริโภคใช้บริการอย่างไร ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันสลับไปมา 2-3 แห่ง แล้วแต่ความสะดวก ซึ่งต่างจากการศึกษาของ ระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่า เพศชาย จะเติมน้ำมันที่สถานีบริการแห่งเดียวมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้การศึกษารั้งนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำมันด้วยเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ระพีพัฒน์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำมันด้วยเงินสด

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคใน จังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเติมน้ำมันดีเซลมากกว่าน้ำมันชนิดอื่น ใช้บริการสถานีบริการแบบไม่เจาะจงยี่ห้อ ให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกของทางเข้า-ออกของสถานีบริการส่วนใหญ่จะใช้บริการสถานีบริการ 2-3 แห่งสลับไปมา ส่วนใหญ่ไม่ใช่คนที่ท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรสาคร
2. เติมน้ำมันวัน และเวลาใดไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก แต่ถ้าพิจารณาในกลุ่มที่ใช้บริการวันและเวลาที่แน่นอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสูงสุดคือ วันจันทร์ รองลงมาคือ วันศุกร์ และวันอาทิตย์ ตามลำดับ เวลาที่ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน คือ 17.01-19.00 น. รองลงมาคือ 7.01-09.00 น. และ 09.01-11.00 น.ตามลำดับ
3. ให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกของ บริเวณสถานีบริการ และห้องน้ำ
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะเจาะจงใช้สถานีบริการ ปตท. มากที่สุด ผู้ที่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จะเจาะจงใช้สถานีบริการ เอส โซ่ ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและนักเรียน/นักศึกษา จะเจาะจงใช้สถานีบริการ เจ็ท
5. เพศชายใช้สถานีบริการ ปตท. แต่เพศหญิงใช้สถานีบริการเจ็ท
6. การบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ เติมน้ำมัน รองลงมาคือ เข้าห้องน้ำ และร้านค้าสะดวกซื้อ ตามลำดับ
7. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนสูง จะเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า
8. ผู้ตอบแบบสอบถามเติมน้ำมันประมาณ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน โดยในกลุ่มผู้มีรายได้สูงจะเติมน้อยครั้งกว่าผู้มีรายได้ต่ำ
9. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ รองลงมาคือ การสังเกตตามหน้าสถานีบริการน้ำมัน

5.4 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ หรือผู้สนใจ เพื่อเป็นข้อพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้น้ำมันดีเซล ดังนั้น ควรเพิ่มผู้จ่ายน้ำมันดีเซลมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อรองรับการใช้บริการของลูกค้า เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก และไม่ต้องเสียเวลามากในการรอเติมน้ำมัน
- ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำ และเน้นในเรื่องความสะดวก เพื่อสร้างความประทับใจในการใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านสถานที่

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนนอกจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเติมน้ำมันวัน และเวลาใดไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก และให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกของทางเข้า-ออกของสถานีบริการน้ำมัน ดังนั้นควรทำทางเข้า-ออกของสถานีบริการน้ำมันให้มีความสะดวก ปลอดภัย เห็นได้ชัดในระยะไกล

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ รองลงมาคือ การสังเกตตามหน้าสถานีบริการ นั่นคือถ้าบริษัทน้ำมันต้องการสื่อสารถึงผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ ควรสื่อสารทางโทรทัศน์ แต่ถ้าเป็นผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มควรสื่อสารทางป้ายหน้าสถานีบริการ

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นคนนอกจังหวัดสมุทรสาคร ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันแบบไม่เจาะจงยี่ห้อ และใช้บริการสลับไปมา 2-3 แห่ง แล้วแต่ความสะดวก เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขาย น่าจะเป็นการให้ของสมนาคุณ เมื่อซื้อถึงยอดที่กำหนดต่อครั้ง ซึ่งของสมนาคุณที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจคือ น้ำมัน และเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามใช้เติมน้ำมันสูงสุด รองลงมาคือเข้าห้องน้ำ และร้านค้าสะดวกซื้อ สำหรับคนในพื้นที่อาจเพิ่มยอดขายด้วยการสะสมยอดการเติมน้ำมัน เพื่อใช้ในการแลกของสมนาคุณ หรือรับส่วนลดในร้านสะดวกซื้อ ส่วนคนนอกพื้นที่ต้องเป็นในลักษณะเติมน้ำมันครบรับของสมนาคุณในวันนั้นเลย ไม่ควรใช้การสะสมยอดซื้อ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของกลุ่มที่ใช้บริการเวลาที่แน่นอนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสูงสุดคือ วันจันทร์ ดังนั้นในวันจันทร์ควรจัดให้มีพนักงานมากกว่าวันอื่น ๆ ทางด้านช่วงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสูงสุดในเวลา 17.01-19.00 น. ดังนั้นในช่วงเวลาดังกล่าวควรจัดให้มีพนักงานมากกว่าช่วงเวลาอื่นๆ

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

- เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานอยู่ในลำดับที่ 7 (ทั้งหมด 19 เหตุผลในการใช้สถานีบริการ) จึงควรจัดการอบรมพนักงานให้มีความสุภาพเรียบร้อยเสมอ

6. ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของสถานีบริการอยู่ในลำดับที่ 5 ดังนั้นควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของสถานีบริการให้ดูดี เช่น มีสวนสวย มีเก้าอี้พักผ่อนสำหรับผู้ขับรถมาไกล เป็นต้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนนอกพื้นที่ ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร หรือ ผู้บริโภคนอกจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้เพื่อการจัดการส่งเสริมการตลาดได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขตเนื้อหา ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาในการใช้สถานีบริการด้วย ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจได้