

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่องทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 ชุด ผลการศึกษาสามารถสรุป ได้ 3 ส่วนดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการเติมน้ำมัน

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ใช้รถยนต์เก๋งสองตอน ขนาดเครื่องยนต์ ไม่เกิน 1,500 ซีซี อายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 6 ปี เติมน้ำมันวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ช่วงเวลา เติมน้ำมันแน่นอน เติมน้ำมันเฉลี่ยเดือนละ 2 – 5 ครั้งต่อเดือน เติมครั้งละ 501 – 1,000 บาท ชำระค่าน้ำมันเป็นเงินสด เติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันปตท. บ่อยที่สุด

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติม เฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 31 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท รถยนต์ที่ ใช้มีขนาด 1,501 – 1,800 ซีซี และส่วนใหญ่อายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 6 ปี – ไม่เกิน 9 ปี

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 21 – 31 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท รถยนต์ที่ใช้มี ขนาดไม่เกิน 1,500 ซีซี และอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี จนถึงมีอายุการใช้งานมากกว่า 9 ปี

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 31 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ มากกว่าเดือนละ 20,000 บาท รถยนต์ที่ใช้มีขนาดไม่เกิน 1,500 ซีซี และอายุการใช้งานของรถยนต์ มีอัตราร้อยละใกล้เคียงกัน 2 ช่วงอายุคือ อายุการใช้งานมากกว่า 9 ปี และไม่เกิน 3 ปี

ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

2.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอลล์จากสื่อโทรทัศน์ รู้และเข้าใจว่ารัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มากที่สุด รองลงมาคือ การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันได้เนื่องจากราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินออกเทน 95 สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบคือ น้ำมันแก๊สโซฮอลล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์มากที่สุด รองลงมาคือ การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สามารถลดมลพิษไฮโดรคาร์บอนและคาร์บอนมอนอกไซด์ในอากาศลง 20 – 25%

เมื่อพิจารณาด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดว่ารัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 37.4

ส่วนผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดว่าการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สามารถช่วยลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศ ลดการขาดดุลทางการค้า คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดว่า น้ำมันแก๊สโซฮอลล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 62.8

สำหรับผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดว่า รัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ คิดเป็นร้อยละ 87.3 และมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดว่าการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ดีขึ้น ช่วยลดมลพิษ ไอเสียทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 53.5

ตารางที่ 5.1 แสดงผลสรุประดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ระดับความรู้ความเข้าใจ	ประเด็นที่มีความรู้และเข้าใจ จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมัน		
	เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์	เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน	ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์
มากที่สุด	รัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ (92.5%)	การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สามารถช่วยลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศ ลดการขาดดุลทางการค้า (100%)	รัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ (87.3%)
น้อยที่สุด	น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ (37.4%)	น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบ คาร์บูเรเตอร์ (62.8%)	การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ดีขึ้น ช่วยลดมลพิษไอเสียทางอากาศ (53.5%)

2.2 ด้านความคิดเห็น

2.2.1 ด้านความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศช่วยลดการขาดดุลการค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.33) รองลงมาคือ ทรายี่ห้อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ที่ผลิตโดยบริษัทขนาดใหญ่มีผลต่อการเลือก (3.14)

เมื่อพิจารณาด้านความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ช่วยลดการนำเข้าจากต่างประเทศ ช่วยลดการขาดดุลทางการค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.12) รองลงมาคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์มีคุณภาพสามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95 ได้จริง (3.04)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ในหัวข้อการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ช่วยลดการนำเข้า จากต่างประเทศ ช่วยลดการขาดดุลทางการค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.14) รองลงมาคือ ทรายี่หื้อ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ที่ผลิตโดยบริษัทขนาดใหญ่มีผลต่อการเลือก (3.86) และมีความเห็นต่อ ผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ในหัวข้อน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยสูงกว่า น้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.50) รองลงมา คือ การเติมน้ำมันแก๊ส โซฮอล์สามารถช่วยประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงได้เมื่อเทียบกับอัตราการสิ้นเปลืองหรือการระเหย ของเชื้อเพลิง (3.32)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นต่อ ผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่าการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ช่วยลด การนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศช่วยลดการขาดดุลการค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.36) รองลงมา คือ ทรายี่หื้อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ที่ผลิตโดยบริษัทขนาดใหญ่มีผลต่อการเลือก (3.21)

2.2.2 ด้านความคิดเห็นต่อราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อราคา ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นที่ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรจะถูกกว่านี้เมื่อรัฐบาล ยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.39) รองลงมาคือ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์เมื่อเทียบกับราคาน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95 เหมาะสมแล้ว (2.66)

เมื่อพิจารณาด้านความคิดเห็นต่อราคา จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่ มีความเห็น ต่อราคา ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นที่ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรจะถูกกว่านี้เมื่อ รัฐบาลยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.19) รองลงมาคือ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์เมื่อเทียบกับราคาน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95 เหมาะสมแล้ว (2.69)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มี ความคิดเห็นต่อราคา ในระดับมาก โดยมีความเห็นที่ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรจะถูกกว่านี้เมื่อรัฐบาล ยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.32) รองลงมาในระดับปานกลาง คือ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์เมื่อเทียบกับราคาน้ำมันเบนซินออก เทน 91 และ 95 เหมาะสมแล้ว (3.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นต่อราคา อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่า น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรจะถูกกว่านี้เมื่อรัฐบาลยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 (3.41) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์เมื่อเทียบกับราคาน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95 เหมาะสมแล้ว (2.59)

2.2.3 ด้านความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องมีบริการอื่นให้บริการด้วย เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.20) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวกเข้าถึงได้ง่าย (2.87)

เมื่อพิจารณาด้านความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องมีบริการอื่นให้บริการด้วย เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.11) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวกเข้าถึงได้ง่าย (2.95)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องมีบริการอื่นให้บริการด้วย เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.82) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวกเข้าถึงได้ง่าย (3.55) และมีความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับปานกลาง ในหัวข้อ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีหัวจ่ายมากเพียงพอไม่ต้องรอรับบริการนาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.14) รองลงมาคือ สถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอ นอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอื่น ๆ (3.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องมีบริการอื่นให้บริการด้วย เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.18) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เดินทางสะดวกเข้าถึงได้ง่าย (2.70) และมีความคิดเห็นต่อ

ช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ในหัวข้อสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีบริการเพียงพอนอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอื่น ๆ (2.41)

2.2.4 ด้านความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความคิดเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ และหัวข้อพนักงานขายภายในสถานีบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.41) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ควรมีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแจกของแถม คุ้มครองสะสมชิงโชค เป็นต้น (3.31)

เมื่อพิจารณาด้านความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความเห็นว่า พนักงานขายภายในสถานีบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.29) รองลงมาคือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ (3.28)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า พนักงานขายภายในสถานีบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.18) รองลงมาคือ ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อรณรงค์ส่งเสริมให้คนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากขึ้นและหัวข้อสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ (4.05) และความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ระดับปานกลาง ในหัวข้อ การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ และการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ชัดเจนเข้าใจง่าย (3.14)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ โดยมีความเห็นว่า สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.41) รองลงมาคือ พนักงานขายภายในสถานีบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ได้ (3.39)

2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

2.3.1 พฤติกรรมการเติมน้ำมัน

จากการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ประเภทเติมน้ำมันเบนซิน และมีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด ที่สามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ทั้งที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์อยู่ในปัจจุบัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในสัดส่วน 50:50 ตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเติมน้ำมันเบนซิน 91 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 35.7 และเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และเติมน้ำมันเบนซิน 95 คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

2.3.2 แนวโน้มพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ของผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 คิดเป็นร้อยละ 36 และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 คิดเป็นร้อยละ 35.3 ซึ่งเป็นอัตราที่ใกล้เคียงกันส่วนใหญ่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มาแล้ว 4-6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ เติมน้ำมันมาแล้วเกินกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และโดยส่วนใหญ่คิดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีคุณภาพดีกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ คิดว่าน้ำมันทั้ง 2 ชนิดมีคุณภาพดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และคิดว่ารถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์กับรถยนต์ที่เติมน้ำมันเบนซินทั่วไปมีสมรรถนะไม่แตกต่างกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ แตกต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 30.8

ส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะแนะนำให้ผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 และรองลงมาคือไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 32.7 สาเหตุที่ไม่แน่ใจเนื่องจากไม่แน่ใจว่าผู้อื่นจะรู้สึกอย่างไร และเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่จะเติมหรือไม่เติม

นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต่อไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 28.1 เนื่องจากไม่แน่ใจว่าสถานีบริการน้ำมันจะบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทุกสถานีหรือไม่ และคิดว่าราคาไม่ต่างกันจะเติมอะไรก็ได้

ส่วนด้านความคิดเห็นที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (3.14) โดยมีเหตุผลเพื่อช่วยชาติประหยัดต้นทุนลดการเข้าน้ำมันลดการขาดดุล และเพราะการรณรงค์ส่งเสริมให้เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ของรัฐบาลและเอกชน (3.23) มากที่สุด รองลงมา เพราะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป (3.15) และคุณภาพไม่ต่างจากน้ำมันเบนซินทั่วไป (2.95) ตามลำดับ

2.3.2 แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ของผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มาแล้วเกินกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ เติมนานน้อยกว่า 1 เดือน และเติมมาแล้ว 4-6 เดือน มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.9 โดยจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์เฉลี่ยเดือนละ 1-2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา คือเติมเฉลี่ยเดือนละ 3 – 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.5 ในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์แต่ละครั้งจะใช้จ่ายจำนวนเงินเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5 และรองลงมาเฉลี่ยครั้งละ 501 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.9 โดยส่วนใหญ่จะเติมที่สถานีบริการ ปตท. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือ สถานีบริการบางจาก เซลล์ และเอสโซ่ ในอัตราสัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ 14 ด้านการเปรียบเทียบคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์กับน้ำมันเบนซินทั่วไป ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า น้ำมันทั้ง 2 ชนิดมีคุณภาพดีเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาคือ คิดว่าน้ำมันเบนซินทั่วไปดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 27.9

ส่วนใหญ่มิแนวโน้มจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต่อไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.1 และรองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 16.3 เหตุผลที่ไม่แน่ใจ เนื่องจากคิดว่าคุณภาพไม่ต่างกันจะเติมอะไรก็ได้ตามแต่จะสะดวก

ด้านเหตุผลที่เลือกเติมน้ำมันเบนซินสลับกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เห็นว่า น้ำมันแก๊สโซฮอล์มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป (3.92) มากที่สุด รองลงมา คือ ช่วยชาติประหยัดต้นทุน ลดการนำเข้าน้ำมันลดการขาดดุลการค้า (3.79)

2.3.3 แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ของผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่คิดว่า ราคาไม่แตกต่างกับน้ำมันเบนซินทั่วไป จึงไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องเปลี่ยน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจในคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินทั่วไปได้ คิดเป็นร้อยละ 56.0 และส่วนใหญ่คิดว่าน้ำมันเบนซินทั่วไปดีกว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ น้ำมันทั้ง 2 ชนิดมีคุณภาพดีเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 48 ด้านการเปรียบเทียบสมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์กับน้ำมันเบนซินทั่วไป ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 เนื่องจากไม่ได้สนใจมากนัก และไม่มีหน่วยงานภาครัฐมายืนยันอย่างจริงจังถึงสมรรถนะเมื่อเปลี่ยนมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ รองลงมา คิดว่าแตกต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และไม่แตกต่างร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ในอนาคต ส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะเพิ่ม มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 เนื่องจากไม่แน่ใจในคุณภาพ และจำนวนสถานีบริการน้ำมันจะมีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทุกแห่งหรือไม่

ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจที่จะแนะนำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.9 เนื่องจากตนเองก็ยังไม่ได้เติม และคิดว่าเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่จะเติมหรือไม่ รองลงมาคือ แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 37 และไม่แนะนำ ร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคจากการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด โดยเห็นว่า ไม่มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจดึงดูดให้ใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในหัวข้อ จำนวนหัวจ่ายมีน้อยทำให้รอนาน และราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แตกต่างกับน้ำมันเบนซินทั่วไปทำให้ไม่น่าสนใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์หมดเร็วกว่าการเติมน้ำมันเบนซินทั่วไป

เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่ไม่ต่างกัน คือ มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด มากที่สุด ในหัวข้อไม่มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจดึงดูดให้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ในประเด็นหัวข้อ จำนวนหัวจ่ายมีน้อยทำให้รอนาน ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แตกต่างกับน้ำมันเบนซินทั่วไปทำให้ไม่น่าสนใจ และน้ำมันหมดเร็วกว่าการเติมน้ำมันเบนซินทั่วไป ตามลำดับ ยกเว้นประเด็นย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อ โฆษณาไม่จูงใจ/ไม่น่าสนใจให้เกิดความต้องการอยากใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความเห็นในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ใช้แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitude) และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด (Marketing Mix) มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แนวคิดด้านทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือส่วนของความเชื่อ องค์ประกอบด้านความชอบพอ หรือส่วนของความรู้สึก และ องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มในการแสดงออก จากการวิเคราะห์ในแต่ละ องค์ประกอบที่สำคัญ พบว่า

1.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือส่วนของความเชื่อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจต่อน้ำมัน แก๊สโซฮอล์ในทุกหัวข้อ โดยมีความรู้และความเข้าใจมากที่สุดว่ารัฐสนับสนุนให้ประชาชนหันมา เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ (ร้อยละ 88.3) รองลงมาคือ การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทำให้สามารถประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันได้ เนื่องจากมีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินออกเทน 95 ส่วนหัวข้อที่ผู้ตอบ แบบสอบถามรู้และเข้าใจน้อยที่สุดคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มี ระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ (ร้อยละ 47.7) รองลงมาคือ การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สามารถลด ปริมาณไฮโดรคาร์บอนและคาร์บอนมอนอกไซด์ในอากาศลง 20-25%

สอดคล้องกับผลการศึกษาของปณิธาน โสมประภัสร์ (2549) เรื่อง ทักษะคิดของ ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อแก๊สโซฮอล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจต่อแก๊สโซฮอล์ในทุกหัวข้อ แต่หัวข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดคือ แก๊สโซฮอล์ใช้แทนน้ำมันเบนซินได้ ส่วนหัวข้อที่รู้และเข้าใจน้อย ที่สุด คือ แก๊สโซฮอล์ใช้ได้กับรถยนต์ระบบหัวฉีดทุกรุ่นที่ผลิตตั้งแต่ปี 1995 จนถึงปัจจุบัน

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระชัย วาสนาสมสกุล (2545) เรื่อง ทักษะคิด ของผู้บริโภคต่อน้ำมันไบโอดีเซลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ และความเข้าใจไม่ครบทุกหัวข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ ทราบว่า น้ำมันไบโอดีเซลมีราคาถูกกว่าน้ำมันดีเซลธรรมดา และหัวข้อที่รู้และเข้าใจน้อยที่สุดคือ สถานี บริการน้ำมันไบโอดีเซลมีจำนวนกี่แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ และตั้งอยู่ที่ใดบ้างในจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาจำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความรู้ ความเข้าใจ มากที่สุด ในประเด็นเดียวกันว่ารัฐสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ (ร้อยละ 92.5 และร้อยละ 87.3) ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน

มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สามารถช่วยลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง จากต่างประเทศลดการขาดดุลทางการค้า(ร้อยละ 100)

ส่วนข้อที่มีความรู้ ความเข้าใจน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมัน แก๊สโซฮอล์ และผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน รู้และเข้าใจน้อยที่สุดในประเด็น เดียวกันว่า น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ (ร้อยละ 37.4 และร้อยละ 62.8) ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รู้ และเข้าใจน้อยที่สุดว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ดีขึ้น ช่วยลดมลพิษ ไอเสียทางอากาศ (ร้อยละ 53.5) รองลงมาคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่ มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ (ร้อยละ 50.7) ซึ่งมีจำนวนเกินกว่ากึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

1.2 องค์ประกอบเกี่ยวกับด้านความคิดเห็น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลางในทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดในหัวข้อ สถานีบริการ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ และพนักงานขายภายในสถานีบริการ ควรได้รับความรู้แก่ลูกค้า (3.41) รองลงมาคือ ด้านราคา ในหัวข้อ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ควรจะถูกกว่านี้ เมื่อรัฐบาลยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 (3.39) ด้านผลิตภัณฑ์ ในหัวข้อ การใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศ ช่วยลด การขาดดุลทางการค้า (3.33) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในหัวข้อ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องมีบริการอื่น ให้บริการด้วย เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านสะดวก ซื้อ ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น (3.20)

สอดคล้องกับผลการศึกษาของปนิชาน โสมประภัสร์ (2549) เรื่อง ทักษะคิดของ ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อแก๊สโซฮอล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อแก๊สโซฮอล์ในทุกด้านระดับปานกลาง แต่มีความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด ในหัวข้อ สถานีบริการแก๊สโซฮอล์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระชัย วาสนาสมสกุล (2545) เรื่อง ทักษะคิดของ ผู้บริโภคต่อน้ำมันไบโอดีเซลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับน้อย แต่มีความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด ในหัวข้อ คุณภาพของน้ำมันไบโอดีเซล

เมื่อพิจารณาจำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีความคิดเห็นระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเดียวกัน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้ที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ พนักงานขายภายในสถานบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าได้ (3.29) ส่วนผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ สถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ (3.41)

ส่วนผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นระดับมากในด้านราคา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในหัวข้อ น้ำมันแก๊สโซฮอลล์ควรจะถูกกว่านี้เมื่อรัฐบาลยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 95 และผลิตเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ 95 (3.39)

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ต่อไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ในปัจจุบัน มีแนวโน้มที่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ในอนาคต เนื่องจากคาดว่าราคาน้ำมันแก๊สโซฮอลล์จะถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป

ส่วนประเด็นการแนะนำผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความเห็นสอดคล้องกัน คือจะแนะนำให้ผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ไม่แน่ใจที่จะแนะนำผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

ด้านการเปรียบเทียบคุณภาพ จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องกับพฤติกรรมการเติม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์คิดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ดีกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน คิดว่าน้ำมันทั้ง 2 ชนิดมีคุณภาพดีเท่า ๆ กัน ส่วนผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์คิดว่าน้ำมันเบนซินดีกว่า

ด้านการเปรียบเทียบสมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์กับน้ำมันเบนซินทั่วไป จำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมัน พบว่าผู้ที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีความเห็นว่าสมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์กับน้ำมันเบนซินทั่วไปไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์มีความเห็นว่าไม่แน่ใจ ในการเปรียบเทียบสมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์กับน้ำมันเบนซินทั่วไป

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ทศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ พบว่า

ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ 21-31 ปี และพบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและสมรสตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า แต่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาโทพบน้อยมาก นอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานของรัฐ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างและไม่ได้ประกอบอาชีพมีจำนวนน้อยที่ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์เก๋งสองตอน ขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 1,500 ซีซี มากที่สุด และเติมน้ำมันในวันจันทร์ ถึง ศุกร์ แต่ช่วงเวลาเติมไม่แน่นอน และส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำมันเป็นเงินสด

นอกจากนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในขณะที่ผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และพบว่าผู้ที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ในขณะที่ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ส่วนผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท นอกจากนี้พบว่าผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์และเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานรถยนต์มากกว่า 3 ปี จนถึงมีอายุการใช้งานมากกว่า 9 ปี ในขณะที่ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีอายุการใช้งานของรถยนต์ ไม่เกิน 3 ปี และอายุการใช้งานเกินกว่า 9 ปี

ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอลล์จากโทรทัศน์ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุด ในประเด็นเดียวกันว่ารัฐสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้แก๊สโซฮอลล์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซินมีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สามารถช่วยลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศ ลดการขาดดุลทางการค้า

ส่วนข้อที่มีความรู้ ความเข้าใจน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ และผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน รู้และเข้าใจน้อยที่สุดในประเด็นเดียวกันว่า น้ำมันแก๊สโซฮอลล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รู้และเข้าใจน้อยที่สุดว่า การเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ดีขึ้น ช่วยลดมลพิษ ไอเสียทางอากาศ รองลงมาคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ ซึ่งมีจำนวนเกินกว่ากึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ที่มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว น้อย

ด้านความคิดเห็น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความคิดเห็นในระดับเดียวกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้ที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ให้ความสำคัญเรื่อง พนักงานขายในสถานีบริการควรให้ความรู้แก่ลูกค้าได้ ส่วนผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ให้ความสำคัญเรื่อง สถานีบริการควรจัดทำคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลได้ ส่วนผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซินให้ความสำคัญกับด้านราคาเป็นหลัก

ด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีแนวโน้มจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต่อไป และจะแนะนำให้ผู้อื่นมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ด้วย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีแนวโน้มที่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ในอนาคต เนื่องจากคาดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์จะมีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป แต่ไม่แน่ใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์เห็นว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ดีกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความคิดเห็นว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันเบนซินมีคุณภาพไม่ต่างๆ กัน ส่วนผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีความเห็นว่าน้ำมันเบนซินมีคุณภาพดีกว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์เพราะ ราคาไม่แตกต่างกับน้ำมันเบนซินทั่วไปมากนัก จึงไม่เห็นความสำคัญต้องเปลี่ยน และไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากพอ ทำให้ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ด้านการเปรียบเทียบสมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันเบนซินทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความเห็นตรงสอดคล้องกันว่า สมรรถนะของรถยนต์ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันเบนซินทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีความเห็นว่าไม่แน่ใจ

ด้านปัญหาและอุปสรรคจากการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์และเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคไม่ต่างกัน โดยมีความเห็นต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหัวข้อ ไม่มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจจึงคิดให้ใช้บริการ รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือจำนวนหัวจ่ายมีน้อยทำให้รอนาน ด้านราคา คือ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แตกต่างกับน้ำมันเบนซินทั่วไปทำให้ไม่น่าสนใจ และด้านผลิตภัณฑ์ คือ น้ำมันหมดเร็วกว่าการเติมน้ำมันเบนซินทั่วไป

ด้านข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอข้อเสนอแนะให้ มีการรับรองมาตรฐานด้านคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค ด้านราคาเสนอให้ลดราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ลง เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้รถยนต์หันมาเติมมากขึ้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทุกสถานีบริการ และควรเพิ่มหัวจ่ายน้ำมัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมการตลาด เสนอให้มีการอบรมพนักงานและจัดทำคู่มือแนะนำการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงแนะนำให้ผู้ใช้รถยนต์ให้ทราบว่ารถยนต์ของตนสามารถเติมได้หรือไม่ และควรจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น มีการแถมน้ำ ทิชชู หรือการชิงโชค เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีข้อเสนอแนะจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากภาครัฐ ในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และทราบว่าการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมัน ลดการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศ นอกจากนี้ผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มที่จะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต่อไป และผู้ที่ยังไม่ได้เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ก็มีแนวโน้มที่จะเติมในอนาคต แต่ส่วนหนึ่งที่ยังไม่เติมและไม่แน่ใจที่จะแนะนำผู้อื่นให้หันมาเติมนั้น เกิดจากการที่ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ และไม่มีหน่วยงานภาครัฐยืนยันถึงคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์อย่างจริงจัง แม้ปัจจุบันมีการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น ก็เป็นเพียงกระตุ้นให้เกิดความสนใจเท่านั้น แต่ยังคงขาดการให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์อย่างจริงจัง อีกทั้งภาคเอกชนโดยเฉพาะสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ก็ขาดการมีส่วนร่วมในการให้ความรู้อย่างจริงจังด้วย

จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ภาครัฐ ควรมีกำหนดมาตรฐานของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เพื่อวัดคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ของผู้ให้บริการทุกสถานี และสร้างความมั่นใจในคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์
2. ภาครัฐและเอกชนผู้ให้บริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทุกตราหือ ควรร่วมมือกันในการผลิตเชื้อเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์
3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อสาธารณะและผ่านสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ทุกแห่ง
4. ในระยะยาวผู้ผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ต้องวางแผนการผลิตให้สามารถผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เพิ่มขึ้นได้ ตามความต้องการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้หันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ส่วนหนึ่งมาจากราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ที่ถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์เหตุผลเพราะ ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์กับราคาน้ำมันเบนซินทั่วไปไม่ต่างกันจึงไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องเปลี่ยน

ดังนั้นวิธีการที่ส่งเสริมให้คนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากขึ้น คือ การกำหนดราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ให้มีราคาต่ำกว่าราคาน้ำมันเบนซินทั่วไป อย่างเห็นได้ชัด จะทำให้คนหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนหัวจ่ายมีน้อยทำให้รอนาน และความไม่เพียงพอของสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ดังนั้นสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม เกี่ยวกับจำนวนหัวจ่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ รวมถึงการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน นอกจากจะเป็นการสร้างประทับใจในบริการแล้ว ยังสามารถเพิ่มจำนวนและขยายได้เมื่อบริการให้รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ผู้ให้บริการน้ำมันทุกราย ควรพิจารณาที่จะขยายการให้บริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ให้มีในทุกสถานีบริการน้ำมันของตน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในขณะเดียวกันเป็นการสร้างความมั่นใจ และทำให้ตัดสินใจเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีหัวจ่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ในทุกสถานีบริการ สะดวกในการเติม ซึ่งอาจส่งผลต่อผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน และผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ หันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากขึ้นได้อีกทางหนึ่งด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นในระดับมาก ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดการส่งเสริมการตลาดที่ดึงดูดใจ รวมถึงขาดการแนะนำความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่สนใจที่จะหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ซึ่งเมื่อขาดความรู้ที่ถูกต้องทำให้ไม่แน่ใจ ว่าเมื่อเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ไปแล้วในระยะยาวจะส่งผลต่อเครื่องยนต์อย่างไร

นอกจากนี้จากการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจ ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รู้ไม่เข้าใจมากที่สุด คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ไม่แนะนำให้ใช้กับรถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ และยังพบอีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ตามพฤติกรรมการเติม กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ มีความเห็นว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ดีกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีความเห็นว่าน้ำมันทั้งสองชนิดมีคุณภาพดีเท่า ๆ กัน ในขณะที่ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีความเห็นว่าน้ำมันเบนซินดีกว่า สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคนั้นขาดข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ทั้งในด้านคุณสมบัติ คุณภาพของน้ำมัน รวมถึงข้อแนะนำในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ดังนั้นในด้านการส่งเสริมการตลาดมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ภาครัฐและเอกชนร่วมกันจัดทำสื่อ เพื่อการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากโฆษณาเชิญชวนให้เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เช่น การจัดทำเป็นคู่มือเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ในสถานีบริการน้ำมัน ณ จุดที่ผู้ใช้บริการสามารถอ่านได้ เช่น บริเวณห้องน้ำ จุดพักที่สถานีบริการเติมน้ำมันไว้ให้ หรือจัดทำป้ายตั้งหน้ารถขณะให้บริการน้ำมัน เพื่อให้ในระหว่างที่รอสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ไปด้วย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และ การจัดทำเว็บไซต์ให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เป็นต้น

2. จัดรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจหันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์มากขึ้น เช่น มีน้ำแจกให้เมื่อเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์เกิน 800 บาทต่อครั้ง หรือเก็บสะสมแสตมป์เพื่อแลกของรางวัล เป็นต้น

3. จัดการอบรมให้กับพนักงานผู้ให้บริการเติมน้ำมัน เพื่อจะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าได้ รวมถึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานผู้ให้บริการ ไม่กลัวที่จะตอบคำถามของลูกค้าเกี่ยวกับการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ข้อเสนอแนะจำแนกตามพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

1. ผู้ที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมเติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ โดยภาพรวมแล้วมีความรู้ความเข้าใจต่อน้ำมันแก๊สโซฮอลล์เป็นอย่างดี แต่อาจจะมีบางประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับ การไม่แนะนำให้ใช้กับ รถยนต์ทุกรุ่นที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบคาร์บูเรเตอร์ ดังนั้นทุกภาคส่วนทั้ง ผู้จำหน่ายรถยนต์ ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ และภาครัฐ ต้องเร่งให้ความรู้ที่ถูกต้อง เช่น ร่วมกันจัดทำคู่มือการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ โดยเนื้อหาส่วนหนึ่งในคู่มือบอกให้ทราบถึงยี่ห้อรถยนต์ รุ่น ปีของรถยนต์ ที่สามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ได้ รุ่นใดเติมไม่ได้ ระบุอยู่ในคู่มือ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นอีกช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสารได้กว้างมากยิ่งขึ้น

อีกประการที่สำคัญคือ ผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ เป็นอีกช่องทางที่สำคัญและน่าเชื่อถือ ในการแนะนำให้ผู้ที่ยังไม่กล้าเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ให้หันมาเติมได้อย่างมั่นใจเพราะผู้ให้คำแนะนำเองก็เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สามารถนำประเด็นดังกล่าวมาส่งเสริมการตลาดเพิ่มเติมได้ เช่น การสร้างแคมเปญ ชวนเติมเพิ่มเติม คือ การส่งเสริมให้ผู้เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ชวนเพื่อนหรือบุคคลที่ตนรู้จักให้หันมาเติมแก๊สโซฮอลล์แล้วสะสมเป็นแต้มเพื่อแลกบัตรเติมน้ำมันมูลค่าต่าง ๆ ตามที่กำหนด หรือของสมนาคุณอื่น ๆ เป็นต้น

2. ผู้ที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน

สำหรับผู้เติมสลับน้ำมันแก๊สโซฮอลล์สลับกับน้ำมันเบนซิน หากต้องการให้หันมาเติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ นอกเหนือจากการให้ความรู้ที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแล้ว ประเด็นสำคัญอีกประการที่ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันควรพิจารณา คือ การเพิ่มหัวจ่ายน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ให้มีอย่างเพียงพอในทุกสถานีบริการ รวมถึงการบริการที่รวดเร็วเป็นระบบ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมด้วย ในขณะที่ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป จะทำให้ผู้ที่เติมสลับหันมาเติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ได้ เพราะทุกสถานีบริการน้ำมันมีน้ำมันแก๊สโซฮอลล์บริการทำให้สะดวกสบาย ในขณะที่ราคาก็ถูกกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป และคุณภาพไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังได้รับของสมนาคุณจากการจัดรายการส่งเสริมการขายด้วย

3. ผู้ที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์จะเป็นผู้ที่รายได้มากกว่า 20,000 บาทรวมถึงเป็นผู้ที่ใช่รถยนต์ที่เพิ่งออกใหม่ และใช้รถยนต์ที่มีอายุมากกว่า 9 ปีทำให้ไม่กล้าเติม นอกจากนี้ ด้านราคาในขณะที่ศึกษา ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอลล์มีราคาต่างจากน้ำมันเบนซินทั่วไปเพียง 1.5 บาทต่อลิตร จึงเป็นอีกประเด็นที่ทำให้ไม่เติมน้ำมันแก๊ส

โซฮอลล์ แต่อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาพบว่า แนวโน้มในอนาคตส่วนใหญ่จะหันมาเติมเนื่องจากปัจจัยด้านราคา

ดังนั้นนอกเหนือจากปัจจัยด้านราคา การสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ สมรรถนะของรถยนต์ภายหลังการเติมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เป็นอีกประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะสามารถจูงใจให้กลุ่มที่ไม่เติมหันมาเติมได้ เพราะกลุ่มที่ไม่เติมนั้นโดยส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่ารถยนต์ของตนสามารถเติมได้หรือไม่ และเมื่อเติมแล้วจะส่งผลกระทบต่ออย่างไรซึ่งวิธีการสร้างความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการให้ความรู้ผ่านคู่มือการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์แล้ว การได้รับการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง เป็นอีกช่องทางที่จะสร้างความเชื่อมั่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นในกรณีผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ยี่ห้อต่าง ๆ ต้องการส่งเสริมให้กลุ่มที่ไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์หันมาเติม อาจจะจัดการส่งเสริมการตลาดโดยนำกลุ่มผู้นำทางความคิดมาเป็นตัวแทนเพื่อบอกถึงข้อดี หรือเล่าประสบการณ์ตรงจากการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ของตนเอง ดังตัวอย่างการโฆษณาบัตรเครดิตวิซ่าของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่นำลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารมาเล่าความรู้สึกที่มี เพื่อบอกเล่าเรื่องราวสร้างความน่าสนใจ เชื่อมั่นใจบริการ และสร้างความรู้สึที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. หัวข้อการศึกษาเพิ่มเติม สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม จากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ ควรพิจารณาศึกษาเรื่อง ระดับความอ่อนไหวของพฤติกรรมการเติมน้ำมัน ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง

2. การใช้คำถามในแบบสอบถาม เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ควรมีการเพิ่มคำถามลวง ในแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในประเด็นที่ทำการศึกษา

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ช่วงเวลาในการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง การเก็บข้อมูลในการค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 ในขณะที่ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ต่างกับราคาน้ำมันเบนซินลิตรละ 1.50 บาท แต่เนื่องจากราคาของน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงตามภาวะราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก

ซึ่งมีแนวโน้มจะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการศึกษาด้านราคา เป็นผลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ทำการศึกษานั้น ดังนั้นในการใช้ผลการศึกษา ต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน แก๊ส โซฮอล์ และผลต่างของราคาน้ำมันในช่วงเวลานั้นด้วย

2. การใช้ผลการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับราคา

จากการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับราคา เป็นผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาซึ่งขณะนั้นราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์มีผลต่างกับราคาน้ำมันเบนซินลิตรละ 1.50 บาท ดังนั้นการนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้ ควรศึกษาความเหมาะสมของการนำไปใช้ รวมถึงความแตกต่างของราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และราคาน้ำมันเบนซิน ณ ช่วงเวลาดังกล่าวด้วย

3. ผลการศึกษาที่ได้รับจากการใช้คำถามแบบ 2 คำตอบ

จากการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ผู้ศึกษาได้การออกแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบ 2 คำตอบ คือ ทราบ หรือไม่ทราบ ทำให้ได้ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในประเด็นที่ถามเพียง ทราบหรือ ไม่ทราบเท่านั้น แต่ไม่สามารถบอกได้ว่ามีความรู้ความเข้าใจมากน้อยระดับใด หากต้องการข้อมูลในเชิงลึก ต้องทำการศึกษาต่อไป