

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสม
การตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อี 85



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2558

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสม
การตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อี 85

ว่าที่ ร.ต.หญิงฐิติรัตน์ เป็ยวงศ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2558

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาด
ของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อี85

ว่าที่ ร.ต.หญิงจิตริรัตน์ เป็ยวงศ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

..... กิตติคุณ ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติคุณ ชูลีกาวิทย์)

..... อรรถ
(รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์)

..... อรรถ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์)

..... วรวิ กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วรวิ วินิจ)

13 สิงหาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติคุณ ชุติกาวิทย์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์ ดร. วรวิทย์ วรรณกรรมกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณจิระ รัตนะรัต ประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท สยาม เหมมี จำกัด (มหาชน) ที่ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนและให้คำปรึกษาในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับเรื่องที่ทำการศึกษา จนสำเร็จด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา จนสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการประกอบการค้นคว้าแบบอิสระจนสำเร็จ ได้ดี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่คอยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้วยดีเรื่อยมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษา และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กำลังใจจากครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนๆ ของผู้ศึกษาในหลักสูตรนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป หากมีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใดในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ว่าที่ ร.ต.หญิงจิตร์รัตน์ เป็ยวงศ์

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อ ส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อี85

ผู้เขียน ว่าที่ ร.ต.หญิง จุติรัตน์ เป็ยวงศ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญและระดับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ อี85 โดยการใช้แบบสอบถามถามผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นผู้ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 300 ตัวอย่าง สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใ้รถยนต์รุ่น ที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการใช้รถยนต์นั่ง ส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ประเภทรถเก๋งสองตอน ใ้รถยนต์ขนาดเครื่องยนต์ 1,501 – 1,800 ซีซี ใ้รถยนต์ที่มีอายุเครื่องยนต์ไม่เกิน 3 ปี เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ย 2 – 5 ครั้งต่อเดือน ใ้จ่ายเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จำนวน 1,001 – 1,500 บาทต่อครั้ง ชำระเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเงินสด ใ้บริการ ในสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการบางจาก บ่อยที่สุด และมีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการดังกล่าวด้วยเหตุผล ใกล้เคียงบ้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสม การตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) พบว่า จากปัจจัยย่อยทั้งหมด 25 ข้อ มีปัจจัยย่อย 1 ข้อตกอยู่ใน Quadrant A (ใ้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจต่ำ)ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมี

ความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจสูง) มี 14 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 11 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านราคา 3 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจต่ำ) มี 8 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด 6 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจสูง) มี 2 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) พบว่า จากปัจจัยย่อยทั้งหมด 25 ข้อ มีปัจจัยย่อย 1 ข้อ ตกอยู่ใน Quadrant A (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจต่ำ) ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจสูง) มี 15 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 11 ข้อ ปัจจัยย่อยด้านราคา 3 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจต่ำ) มี 8 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด 6 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจสูง) มี 1 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) พบว่า จากปัจจัยย่อยทั้งหมด 25 ข้อ ไม่มีปัจจัยย่อยใดตกอยู่ใน Quadrant A (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจต่ำ)

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจสูง) มี 13 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 10 ข้อ ปัจจัยย่อยด้านราคา 3 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจต่ำ) มี 9 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด 6 ข้อ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจสูง) มี 3 ข้อ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 2 ข้อ และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ข้อ

Independent Study Title Satisfaction of Consumers in Amphoe Mueang Chiang Mai
Towards Marketing Mix of Gasohol E85

Author Acting Sub Lt. Thitirut Piawong

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Advisor Associate Professor Orachon Maneesong

ABSTRACT

This independent study aimed to examine levels of importance and satisfaction of customers in Amphoe Mueang Chiang Mai towards marketing mix of gasohol E85. Questionnaires were used to collect data from 300 consumers in Amphoe Mueang Chiang Mai who used gasohol E85 within a month. Hereafter were shown the summary.

The majority of respondents were male in the age of 31-40 years old and single. Their monthly income was 15,001-20,000 Baht and education background was bachelor's degree. They worked as private company employee and used the car, of which the engine was modified and equipped with ECU device to support the use of gasohol E85. They used 1,501-1,800 CC personal sedan, fueling up with gasohol E85, with less than 3 years of engine life. In general, they fueled their cars with gasohol E85 during weekday (Monday-Friday) at the average frequency of 2-5 times per month. In each time, they spent 1,001-1,500 Baht for gasohol E85 and paid in cash. They frequently took gasohol E85 service from Bangchak Gas Station with the reason of its convenient location where was near their residence.

The studied results on the satisfaction of customers in Amphoe Mueang Chiang Mai towards marketing mix of gasohol E85, according to the Importance-Performance Analysis (IPA), presented that there was 1 element out of the total of 25 elements ranked in Quadrant A (the service attributes that had high level of importance; but low level of satisfaction). That element was from product factor. In order to increase customer's satisfaction, that element was needed urgent

improvement as it was important to the customers in Amphoe Mueang Chiang Mai; but without sufficient response.

There were 14 elements: 11 elements from product factor and 3 elements from price factor ranked in Quadrant B (the service attributes that had high level of importance and high level of satisfaction).

There were 8 elements: 2 elements from place factor and 6 elements from promotion factor ranked in Quadrant C (the service attributes that had low level of importance and low level of satisfaction).

There were 2 elements from place factor ranked in Quadrant D (the service attributes that had low level of importance; but high level of satisfaction).

The studied results on the satisfaction of customers in Amphoe Mueang Chiang Mai who were classified in a group of customer with personal car being modified and equipped with ECU device to support the use of gasohol E85, according to the Importance-Performance Analysis (IPA), presented that there was 1 element out of the total of 25 elements ranked in Quadrant A (the service attributes that had high level of importance; but low level of satisfaction). That element was from product factor.

There were 15 elements: 11 elements from product factor, 3 elements from price factor, and 1 element from place factor ranked in Quadrant B (the service attributes that had high level of importance and high level of satisfaction).

There were 8 elements: 2 elements from place factor and 6 elements from promotion factor ranked in Quadrant C (the service attributes that had low level of importance and low level of satisfaction).

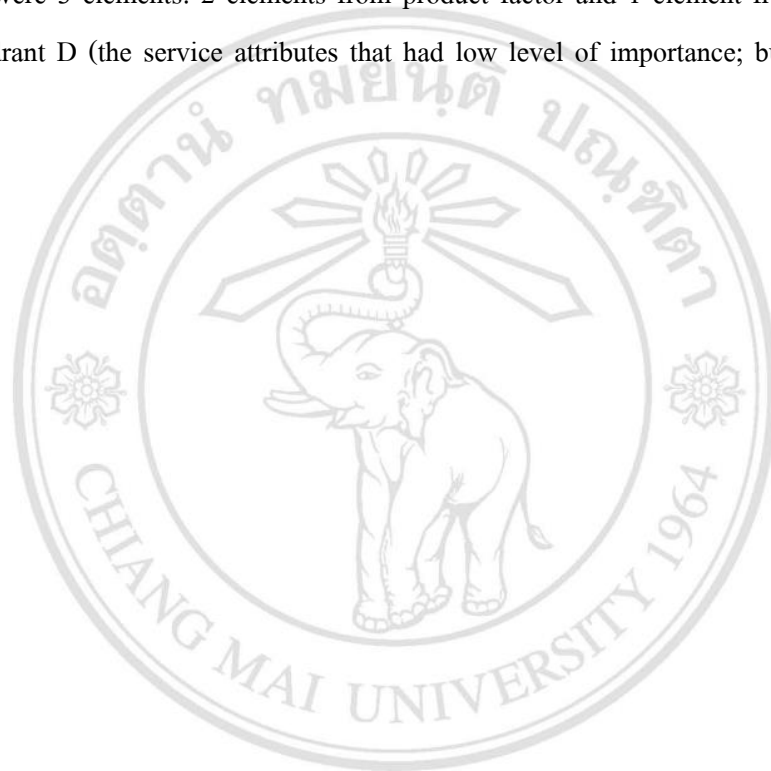
There was 1 element from place factor ranked in Quadrant D (the service attributes that had low level of importance; but high level of satisfaction).

The studied results on the satisfaction of customers in Amphoe Mueang Chiang Mai who were classified in a group of customer with personal car being designed for the use of gasohol E85, according to the Importance-Performance Analysis (IPA), presented that none of 25 elements ranked in Quadrant A (the service attributes that had high level of importance; but low level of satisfaction).

There were 13 elements: 10 elements from product factor, 3 elements from price factor, and 1 element from place factor ranked in Quadrant B (the service attributes that had high level of importance and high level of satisfaction).

There were 9 elements: 3 elements from place factor and 6 elements from promotion factor ranked in Quadrant C (the service attributes that had low level of importance and low level of satisfaction).

There were 3 elements: 2 elements from product factor and 1 element from place factor ranked in Quadrant D (the service attributes that had low level of importance; but high level of satisfaction).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 วิธีการศึกษา	14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญของผู้บริโภคต่อส่วนประสม การตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่	27
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสม การตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่	34
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและ ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสม การตลาดการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยใช้ Importance Performance Analysis (IPA)	41
4.5 ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	72
5.3 ข้อค้นพบ	75
5.4 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	82
แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	เกณฑ์พิจารณาจำนวนชุดแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสัดส่วน สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตาม จำนวนปี	14
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	20
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา	21
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรุ่น ของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	22
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	22
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาด เครื่องยนต์ของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	23
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดอายุของ เครื่องยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	23
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันในการ เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	24
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ยต่อเดือน	24
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ ใช้จ่ายในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในแต่ละครั้ง	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระ เงินค่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	25
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ในสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	26
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้ บริการสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตามตารางที่ 4.15 (เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)	26
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	27
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา	30
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	31
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	34
ตารางที่ 4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา	37
ตารางที่ 4.23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	38
ตารางที่ 4.24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	39
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความ พึงพอใจภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสม การตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	49
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้บริโภคนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	56
ตารางที่ 4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	63
ตารางที่ 4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	29
ตารางที่ 5.1	สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	65

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1	46
ภาพที่ 4.2	53
ภาพที่ 4.3	60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม ปัจจุบันประชาชนใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น รถยนต์ ทำให้น้ำมันไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ ส่งผลให้น้ำมันมีการปรับราคาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2551 โลกจึงเริ่มเข้าสู่ยุค “Oil Crisis” และทำให้ประเทศต่างๆ เกิดวิกฤติพลังงานอย่างรุนแรง ซึ่งจากการเปรียบเทียบราคาน้ำมันในช่วงต้นปี 2550 ถึงช่วงปลายปี 2550 ปรับขึ้นร้อยละ 26.15 ในปี 2551 ช่วงต้นเดือนกรกฎาคมถึงปลายปี 2551 เพียง 6 เดือนราคาน้ำมันปรับขึ้นถึง 30 ครั้ง เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 53.07 และราคาน้ำมันนี้ยังมีทิศทางที่จะเพิ่มขึ้นอีกถึงแม้ว่าจะมีการชะลอตัวในช่วงสั้นๆ แต่แนวโน้มในอีก 1-2 ปีจะยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ชนิด โสรัตน์, 2551ระบบออนไลน์) ปัญหาราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อผู้ใช้รถยนต์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงทำให้ผู้ใช้รถยนต์มองหาพลังงานทดแทน เพื่อนำมาใช้ทดแทนน้ำมันที่มีราคาสูงขึ้นโดยมีการนำแหล่งพลังงานหลายชนิดมาใช้กับรถยนต์ เช่น แก๊สโซฮอล์ ซึ่งถือว่าเป็นพลังงานทางเลือกหนึ่งที่น่ามาใช้กับรถยนต์และมีมานานแล้ว (การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย, 2548:ระบบออนไลน์)

ราคาน้ำมันที่มีการปรับราคาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตของประชาชนในประเทศเป็นอย่างมาก รัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้แก๊สโซฮอล์ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ทรงส่งเสริมให้ใช้น้ำมัน ที่เรียกว่า “แก๊สโซฮอล์” ซึ่งผลิตจากการผสมระหว่างเอทานอลหรือ เอทิลแอลกอฮอล์ (Ethyl Alcohol) ร้อยละ 10 และ 20 โดยปริมาตร ผสมกับน้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่ว จะได้เป็นน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมกับยานยนต์ทั่วไป ปัจจุบันได้มีการส่งเสริมให้มีการใช้เชื้อเพลิงทดแทนที่มีส่วนผสมเอทานอลร้อยละ 85 โดยปริมาตรผสมกับน้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่ว ซึ่งจะได้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ซึ่งสามารถใช้ได้ดีกับรถยนต์รุ่นใหม่ที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด และมีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน ซึ่งเอทานอลที่ผลิตเป็นน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ได้มาจากผลผลิตทางการเกษตร เช่น มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด ที่เป็นวัตถุดิบภายในประเทศ เป็นการช่วยเหลือเกษตรกร และช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ ลดปัญหาการขาดดุลการค้ากับกลุ่มประเทศผู้ค้าน้ำมัน อีกทั้งยังสามารถช่วยลดมลพิษและ

เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังงานทดแทนพ.ศ.2551–2565, 2553:ระบบออนไลน์)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประชาชนเริ่มหันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ที่มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน ความต้องการใช้น้ำมันกลุ่มแก๊สโซฮอล์ปรับตัวเพิ่มขึ้นตามการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลผ่านมาตรการคืนภาษีรถยนต์คันแรกทำให้มีจำนวนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเพิ่มจำนวนขึ้นรวมถึงคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) มีมติยกเลิกการใช้น้ำมันเบนซิน 91 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 68.0 ขณะที่น้ำมันเบนซินปกติลดลงร้อยละ 76.4 ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อย (บริษัท บางจากปิโตรเลียม (มหาชน) จำกัด, 2556 : ระบบออนไลน์)

ในปัจจุบันสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 บริการทั่วไปอยู่หลายแห่งด้วยกัน ทั้งที่มีผู้ใช้บริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และยังไม่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ โดยในส่วนของผู้ที่ยังไม่ใช้จะมีข้อมูลเชิงลบต่อการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในเรื่องที่ทำให้เกิดความเสียหายกับเครื่องยนต์ เช่น ความกังวลในเรื่องการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 แล้วทำให้ถังน้ำมันและท่อน้ำมันซึมเร็ว มีการกัดกร่อนเครื่องยนต์สูง ระบายเร็วกว่าน้ำมันเบนซิน อายุการใช้งานปั้มน้ำมันไฟฟ้าสั้นลงอย่างรวดเร็ว ใ้กรองอุดตันมากกว่าปกติ เอทานอลที่ผลิตไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด และไม่สามารถให้พลังงานได้เทียบเท่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมทางการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ถึงสาเหตุและปัจจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการน้ำมันที่เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนารูรจก้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้ได้รับความนิยมในตลาด และเป็นทางเลือกหนึ่งของการเลือกใช้พลังงานทดแทนสำหรับผู้บริโภคต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในด้านการวางแผนรองรับความต้องการในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตลอดจนสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อมุ่งให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกรวมของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ หมายถึง ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นผู้ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา

น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ร้อยละ 85 โดยปริมาตร กับ น้ำมันเบนซิน โดยแอลกอฮอล์ที่นำมาใช้เป็นส่วนผสมของ E85 เป็น ไบโอดีเซลที่ได้จากธรรมชาติ เช่น ข้าวโพด อ้อยและมันสำปะหลัง หรือที่เรียกว่า เอทานอล พาหะที่ใช้น้ำมัน E85 จะต้องใช้เครื่องยนต์ที่ได้รับการออกแบบพิเศษ เช่น รถ FFV และการติดตั้งกล่อง ECU เพื่อรองรับการใช้งานของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 หรือจะต้องเป็นเครื่องยนต์เบนซินที่รองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในครั้งนี้ ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)

Philip Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ และคุณค่าให้ลูกค้า (Customer Value and Satisfaction) ไว้ว่าคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Customer Perceived Value : CPV) หรือคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ หมายถึงคุณค่าที่เกิดจากผลต่างระหว่างผลประโยชน์โดยรวมของคุณค่าทั้งหมด (Total Customer Value) กับต้นทุนทั้งหมด (Total Customer Value) ที่ลูกค้าจ่ายไปให้กับสินค้าหรือบริการนั้น คุณค่าทั้งหมด (Total Customer Value) หมายถึงคุณค่าที่ป็นผลประโยชน์โดยรวมทั้งหมดที่ลูกค้าคาดหวังจากการใช้สินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ เชิงหน้าที่ และคุณค่าเชิงจิตวิทยา ส่วนต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายไป (Total Customer Cost) หมายถึง ต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะต้องจ่ายเพิ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนในการเสาะหาข้อมูลเพื่อทำการประเมิน ต้นทุนของการได้มาของสินค้า ต้นทุนในการใช้สินค้าตลอดจนการกำจัดซาก ถ้าความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Performance) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

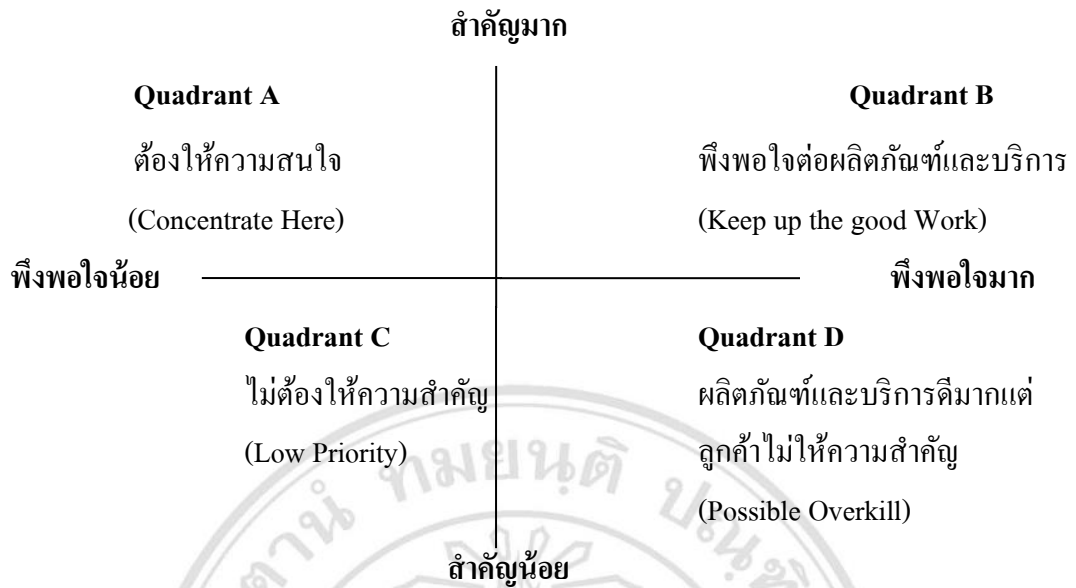
2. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis: IPA)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis: IPA) เรียกย่อๆว่า IPA สรุปได้ ดังนี้

IPA เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภคในโปรแกรมทางการตลาดรูปแบบต่างๆ ซึ่งเทคนิคนี้มีข้อดีคือ เป็นการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ มีเทคนิคการวิเคราะห์ที่เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลในเชิงลึกที่สำคัญในแง่ของส่วนประสมการตลาดกับกิจการ กิจการสามารถมุ่งความสนใจไปยังส่วนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือระบุพื้นที่ที่อาจใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น การนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปกราฟ ทำให้สามารถแปลผลจัดการข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น (Martilla and Jame, 1977)

ลักษณะที่น่าสนใจของ IPA คือ ผลที่ได้สามารถแสดงออกมาในรูปแบบที่ง่ายต่อการแปลผลในรูปของกราฟสองมิติ จากคุณลักษณะต่างๆซึ่งมาจากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งกราฟออกเป็นแกนตั้งและแกนนอน โดยแกนตั้งจะบอกถึงระดับความสำคัญ และแกนนอนจะบอกถึงการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า โดยภายในกราฟจะแบ่งการวัดเป็น 2 ระดับ คือระดับสูงและระดับต่ำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.1 แสดงการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญ และการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ที่มา : ดัดแปลงจาก Matilla, J.A. and James, J.C. (1977): Importance-Performance Analysis Journal of Marketing. อ้างใน ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2550

เมื่อนำค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ มาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ได้ตกอยู่ที่ Quadrant ใด ๆ จะอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

Quadrant A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrant B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก

Quadrant C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำหรือมีบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

Quadrant D (Possible Overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2546) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

หมายถึง สิ่งที่เสนอขายสู่ตลาดเพื่อความสนใจ การจัดหา การใช้หรือการ บริโภคที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Armstrong and Kotler. 2009:616) ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการและชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้า บริการ สถานที่ บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ (1) ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) หรือความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) (2) องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product Component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า เป็นต้น (3) การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย (4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น (New and Improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (5) กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product Line)

2. ราคา (Price)

หมายถึง จำนวนที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการคุ้มกับเงินที่จ่ายไป (Armstrong and Kotler. 2009:616) หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้น ถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง (1) คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าผลิตภัณฑ์นั้น (2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (3) การแข่งขัน (4) ปัจจัยอื่นๆ

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)

หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย คือ สถาบัน

การตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Distribution) หมายถึง กลุ่มของบุคคลหรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือบริการสำหรับการใช้หรือบริโภค (Kotler and Keller. 2009 : 787) หรือ หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ และกรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ซึ่งอาจจะใช้ช่องทางตรง (Direct Channel) จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม และใช้ช่องทางอ้อมจากผู้ผลิตผ่านคนกลาง ไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

3.2 การกระจายตัวสินค้า หรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Physical Distribution หรือ Market Logistics) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การปฏิบัติการตามแผน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป จากจุดเริ่มต้น ไปยังจุดสุดท้ายในการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งหวังกำไร (Kotler and Keller.2009:786) หรือหมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์ จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม การกระจายตัวสินค้าที่สำคัญมีดังนี้ (1) การขนส่ง (2) การเก็บรักษาสินค้า และการคลังสินค้า (3) การบริหารสินค้าคงเหลือ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

หมายถึง เครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการ หรือความคิด หรือต่อบุคคล โดยใช้จุดใจให้เกิดความต้องการหรือเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ (Etzel, walker and Stanton.2007:677) หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Non Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์การอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ ซึ่งต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบประสมประสานกัน [Integrated Marketing Communication (IMC)] โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่งกัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร และส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ ความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ (Armstrong and Kotler.2009:33) กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับ (1) กลยุทธ์การสร้างสรรค้งานโฆษณา (Create Strategy) และยุทธวิธีการโฆษณา (Advertising Tactics) (2) กลยุทธ์สื่อ (Media Strategy)

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็น การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล เพื่อพยายามจูงใจผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยการขายแบบเผชิญหน้าโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์ (Etzel, Walker and Stanton. 2007:675) หรือเป็นการเสนอขายโดยหน่วยงานขายเพื่อให้เกิดการขาย และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Armstrong and Kotler. 2009:616) งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ (1) กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling Strategy) (2) การบริหารหน่วยงานขาย (Sales Force Management)

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึง เป็นสิ่งจูงใจระยะสั้นที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อหรือขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Armstrong and Kotler. 2009:617) เป็นเครื่องมือกระตุ้นความต้องการซื้อที่ใช้สนับสนุนการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงานขาย (Etzel, Walker and Stanton. 2007:677) ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้ หรือการซื้อโดยลูกค้าคนสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย มี 3 รูปแบบ คือ (1) การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer Promotion) (2) การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade Promotion) (3) การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย (Sales Force Promotion)

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations) มีความหมายดังนี้ (1) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือตราสินค้าหรือบริษัทที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน (ในทางปฏิบัติจริงอาจต้องมีการจ่ายเงิน) โดยผ่านการกระจายเสียงหรือสิ่งพิมพ์ (2) ประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารที่มีการวางแผนโดยองค์กรหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลิตภัณฑ์ หรือต่อนโยบายให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Etzel, Walker and Stanton. 2007:677) มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมหรือป้องกันภาพพจน์หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท

4.5 การตลาดทางตรง (Direct Marketing หรือ Direct Response Marketing) การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) และการตลาดเชื่อมต่อตรงหรือการโฆษณาเชื่อมต่อตรง (Online Advertising) มีความหมายต่างกันดังนี้ (1) การตลาดทางตรง (Direct Marketing หรือ Direct Response Marketing) เป็น การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่างๆที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ทั้งนี้ต้องอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าและใช้สื่อต่างๆ เพื่อสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า เช่น ใช้สื่อโฆษณาและแคตตาล็อก (2) การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct Response Advertising) เป็นข่าวสารการโฆษณาซึ่งถามผู้อ่าน ผู้รับฟัง หรือผู้ชมให้เกิดการตอบสนองกลับโดยตรงไปยังผู้ส่งข่าวสาร หรือป้ายโฆษณา (3) การตลาดเชื่อมต่อตรงหรือการโฆษณาเชื่อมต่อตรง (Online Advertising) หรือการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Marketing

หรือ E-Marketing) เป็น การโฆษณาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสาร ส่งเสริม และขายผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมุ่งหวังผลกำไรและการค้า เครื่องมือที่สำคัญในข้อนี้ ประกอบด้วย (1) การขายทางโทรศัพท์ (2) การขายโดยใช้จดหมายตรง (3) การขายโดยใช้แคตตาล็อก (4) การขายทางโทรศัพท์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจูงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธีระ ปาระจเร (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไป คือ เพื่อที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจในแก๊ส โซฮอล์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแยกเป็น เพื่อศึกษา ถึงลักษณะเฉพาะของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้แก๊ส โซฮอล์ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ของผู้บริโภค

จากการศึกษา พบว่าลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้แก๊สโซฮอล์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 25 ปี รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี มี อาชีพรับราชการหรือเป็นเจ้าของหน้าทีของรัฐ และใช้รถยนต์เป็นพาหนะที่ใช้แก๊สโซฮอล์

ประสบการณ์ในการใช้แก๊สโซฮอล์ของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้แก๊สโซฮอล์ 95 โดยได้เปลี่ยนมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ใช้เวลาในการตัดสินใจก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้แก๊ส โซฮอล์น้อยกว่า 1 เดือน รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแก๊สโซฮอล์ทางโทรทัศน์ และเติมแก๊สโซฮอล์ใน สถานีปั้มน้ำมันใกล้บ้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ 95 และแก๊สโซฮอล์ 91 น้ำมันในกลุ่ม ของพลังงานทดแทนของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญ กับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดมากที่สุด โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาของแก๊ส โซฮอล์ ส่วนปัจจัยทางด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ของผู้บริโภคน้อยกว่า โดยผู้บริโภคที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้แก๊สโซฮอล์ ซึ่งเป็นการทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

ส่วนข้อเสนอแนะและปัญหาในการใช้แก๊สโซฮอล์ ผู้บริโภคประสบปัญหาในด้าน เครื่องยนต์ที่มีอาการกระตุก และผู้บริโภคก็ได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนสถานีบริการ และมีการ ทำวิจัยเกี่ยวกับแก๊สโซฮอล์เพื่อผู้บริโภคจะได้ใช้แก๊สโซฮอล์ได้อย่างมั่นใจ

บรรจง สมฤทธิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ โดยรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง เก็บจากผู้ใช้น้ำมันส่วนบุคคลประเภทเติมน้ำมันเบนซินที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด จดทะเบียน หลังปี 2540 และเติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมันที่มีน้ำมันแก๊สโซฮอล์จำหน่าย ในอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และไม่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์อยู่ในปัจจุบัน ในสัดส่วน 50:50 ตามลำดับ และข้อมูลพฤติกรรมที่เก็บรวบรวมจากหนังสือวารสาร บทความ และอินเทอร์เน็ต นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ใ้รถยนต์เก๋งสองตอน ขนาดเครื่องยนต์ ไม่เกิน 1,500 ซีซี อายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 6 ปี เติมน้ำมันวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ช่วงเวลาเติมไม่แน่นอนเติมน้ำมันเฉลี่ยเดือนละ 2 – 5 ครั้งต่อเดือน เติมครั้งละ 501 – 1,000 บาท ชำระค่าน้ำมันเป็นเงินสดเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันปตท. บ่อยที่สุด

ทัศนคติด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน มีแนวโน้มจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ต่อไป ส่วนประเด็นการแนะนำให้ผู้อื่นเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์และผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมันเบนซิน เสนอให้มีการรับรองมาตรฐานคุณภาพของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ด้านราคาเสนอให้ลดราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ลง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเสนอให้มีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์และควรเพิ่มหัวจ่ายน้ำมันทุกสถานี และด้านส่งเสริมการตลาดเสนอให้มีการอบรมพนักงานและจัดทำคู่มือ แนะนำวิธีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และควรจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น ทิชชู หรือมีการชิงโชค

ธนกร สมรรคเสวี (2556) ได้ทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน ส่วน ประสมทางการตลาด และทัศนคติ ของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรต้น คือ ส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติ ตัวแปรตามคือความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่ขับรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ ระดับ 20,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะมีความถี่ในการใช้บริการเติมน้ำมัน สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และส่วนใหญ่จะเติมน้ำมันครั้งละ 501 - 1,000 บาท ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานครใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดในเชิงบวกมากที่สุด สามอันดับแรก ได้แก่ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถทดแทนน้ำมันเบนซิน และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยเทียบเท่า น้ำมัน สำหรับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานครใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มีผลต่อทัศนคติในเชิงบวกมากที่สุด ได้แก่ ท่านมักจะเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ก่อนเสมอ แก๊สโซฮอล์ E85 ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ที่ดีขึ้น และคิดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซิน และสำหรับปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ สามอันดับแรก ได้แก่ ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลาจากพนักงานประจำสถานีเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความพึงพอใจในจำนวนสถานีที่ให้บริการและความสะดวกในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีทัศนคติที่ดีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายการโฆษณาและการรณรงค์ของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยครอบคลุมถึง ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจต่อราคา ความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่ไม่ใช่รถบริษัทหรือรถโดยสาร ประเภทเติมน้ำมันเบนซินที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด และสามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2557 มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่จดทะเบียนหลังปี 2550 จำนวนทั้งสิ้น 151,714 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2557: ออนไลน์) จากข้อมูลสถิติดังกล่าวไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้รถยนต์ที่จดทะเบียนหลังปี 2550 ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ได้เติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่ไม่ใช่รถบริษัทหรือรถโดยสาร ประเภทเติมน้ำมันเบนซินที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด และสามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้จดทะเบียนหลังปี 2550 และเติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมันที่มีจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และเป็นผู้ที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยถือเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้บริโภคอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในปัจจุบันซึ่งจำนวนกลุ่มวิเคราะห์ย่อยที่จะวิเคราะห์ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างอาจจะมีขนาด 200 – 500 หน่วยตัวอย่าง ตามการเปิดตารางขนาดตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้หน่วยตัวอย่างเป็นคนและระดับท้องถิ่นของ Seymour Sudman (1976:87อ้างถึงใน กุณทลี เวชสาร,2546:192) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 รายโดยทำการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota Sampling) จากสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากการลงพื้นที่สำรวจสถานีบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีสถานีที่เปิดให้บริการทั้งสิ้น 7 แห่ง (จากการลงพื้นที่สำรวจสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดือนเมษายน :2557) ดังนี้ บางจาก ถนนมหิดล, บางจาก ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ 1 ตำบลหนองป่าครั่ง, บางจาก ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ 2 ตำบลช้างเผือก, บางจาก คลองชลประทาน ตำบลสุเทพ, บางจาก สหกรณ์นครลานนาเดินรถ ตำบลหนองหอย, ปตท. หจก.สหทวีปิโตรเลียม1 ตำบลสุเทพ, ปตท. หจก.สหทวีปิโตรเลียม 2 ถนนเทวฤทธิ์ เป็นต้น

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์พิจารณาจำนวนชุดแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสัดส่วนสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนปั๊ม ดังนี้

สถานีบริการปั๊มน้ำมันที่จำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อำเภอเมืองเชียงใหม่	สัดส่วนปั๊ม (แห่ง)	เกณฑ์พิจารณา (ร้อยละ)	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
บางจาก	5	71.43	214
ปตท.	2	28.57	86
รวมทั้งสิ้น	7	100	300

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นผู้ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่ไม่ใช่รถบริษัทหรือรถโดยสารประเภทเดมูน้ำมันเบนซินที่มีระบบเชื้อเพลิงแบบหัวฉีด และสามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 และเป็นผู้ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาจำนวน 300 ราย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเช่น คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ประเภทรถยนต์ที่ใช้ ภูมิภาคและค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันแต่ละครั้ง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยคำถามสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจและระดับความสำคัญของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่จากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

โดยมีการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด กับกลุ่มประชากรเพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใดจากการทดสอบ ไม่พบปัญหาใดๆ ในการเก็บแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและสามารถตอบคำถามจากแบบสอบถามได้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับความสำคัญ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 74)

ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจและค่าความสำคัญ กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.50– 5.00	พึงพอใจ/มีระดับความสำคัญมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจ/มีระดับความสำคัญมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจ/มีระดับความสำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจ/มีระดับความสำคัญน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจ/มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญ (Importance – Performance Analysis: IPA) สามารถทำได้โดยนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ในQuadrantใด โดยจุดตัดของแกนทั้งสองคือค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ ซึ่งต้องทำการพิจารณาค่าเฉลี่ยหลักก่อนจึงจะสามารถอธิบายความหมายได้

Quadrants	ความหมาย	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
A	คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้มารับบริการและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ	สูง	ต่ำ
B	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้รับบริการได้ให้ความสำคัญมาก	สูง	สูง
C	ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญผู้รับบริการผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน	ต่ำ	ต่ำ
D	คือผู้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ	ต่ำ	สูง

3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการจากสถานีบริการน้ำมันที่มีจำหน่ายน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เช่น บางจาก และ ปตท. รวมทั้งสิ้น 7 แห่ง

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 12 เดือน ตั้งแต่ เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ด้วยตนเอง จำนวน 300 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยใช้ Importance Performance Analysis (IPA)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	198	66.00
หญิง	102	34.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	12	4.00
20 – 30 ปี	87	29.00
31 – 40 ปี	112	37.33
41 – 50 ปี	60	20.00
51 – 60 ปี	25	8.33
มากกว่า 60 ปี	4	1.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาได้แก่ มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.33 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.34

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	153	51.00
สมรส	147	49.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.00 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	0	0.00
5,001 – 10,000 บาท	60	20.00
10,001 – 15,000 บาท	85	28.33
15,001 – 20,000 บาท	87	29.00
20,001 – 30,000 บาท	30	10.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	38	12.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่รายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.33 รายได้ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.67 และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	11	3.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	2.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	39	13.00
อนุปริญญา / ปวส.	58	19.33
ปริญญาตรี	142	47.33
สูงกว่าปริญญาตรี	43	14.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.33 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.34 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.67 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	20	6.67
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	18.00
พนักงานบริษัทเอกชน	143	47.67
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	54	18.00
รับจ้างทั่วไป	27	9.00
อื่น ๆ	2	0.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.67 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.00 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 9.00 นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอื่น ๆ เช่น อาชีพรับเหมาก่อสร้าง, อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 0.66

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรุ่นของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ประเภทรุ่นของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รุ่นที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	166	55.33
รุ่นที่ออกแบบระบบเครื่องยนต์มาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	134	44.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์รุ่นที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 คิดเป็นร้อยละ 55.33 และรถยนต์รุ่นที่ออกแบบระบบเครื่องยนต์มาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 คิดเป็นร้อยละ 44.67

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

รถยนต์ที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถเก๋งตอนเดียว	23	7.67
รถเก๋งสองตอน	237	79.00
รถเก๋งสองตอนแวน	34	11.33
อื่นๆ	6	2.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 รถเก๋งสองตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาได้แก่รถเก๋งสองตอนแวน คิดเป็นร้อยละ 11.33 รถเก๋งตอนเดียว คิดเป็นร้อยละ 7.67 และอื่นๆ เช่น รถกระบะที่รองรับการเติมน้ำมันเบนซิน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดเครื่องยนต์ของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85

ขนาดเครื่องยนต์ของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,500 ซีซี	108	36.00
1,501 – 1,800 ซีซี	125	41.67
1,801 – 2,100 ซีซี	53	17.67
สูงกว่า 2,100 ซีซี	14	4.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้รถยนต์ขนาดเครื่องยนต์ 1,501 – 1,800 ซีซี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาได้แก่ขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 1,500 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 36.00 ขนาดเครื่องยนต์ 1,801 – 2,100 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 17.67 และขนาดเครื่องยนต์สูงกว่า 2,100 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 4.66

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดอายุของเครื่องยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85

อายุของรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	123	41.00
มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 6 ปี	107	35.67
มากกว่า 6 ปี – ไม่เกิน 9 ปี	48	16.00
มากกว่า 9 ปี	22	7.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้รถยนต์ที่มีอายุเครื่องยนต์ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาได้แก่อายุการใช้เครื่องยนต์มากกว่า 3 ปี – ไม่เกิน 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.67 อายุการใช้เครื่องยนต์มากกว่า 6 ปี – ไม่เกิน 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอายุการใช้เครื่องยนต์มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.33

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)	216	72.00
วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)	65	21.67
วันที่ประกาศลดราคาน้ำมัน	9	3.00
อื่น ๆ	10	3.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาได้แก่ วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) คิดเป็นร้อยละ 21.67 วันอื่นๆ เช่น ตามสัญญาการแจ้งเตือนน้ำมันหมด, ไม่น้ำมันหมดก็เติม, ตามเข็มเกียร์น้ำมันลด คิดเป็นร้อยละ 3.33 และวันที่ประกาศลดราคาน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งต่อ เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	23	7.67
2 – 5 ครั้ง	167	55.67
มากกว่า 5 ครั้ง	107	35.66
อื่น ๆ	3	1.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ย 2 – 5 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงมาได้แก่มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.66 น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และอื่น ๆ เช่น เติมน้ำมันทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในแต่ละครั้ง

จำนวนเงินต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	40	13.33
501 – 1,000 บาท	117	39.00
1,001 – 1,500 บาท	135	45.00
1,501 – 2,000 บาท	8	2.67
มากกว่า 2,000 บาท	0	0.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จำนวน 1,001 – 1,500 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาได้แก่จำนวน 501 – 1,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.00 จำนวนไม่เกิน 500 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.33 และจำนวน 1,501 – 2,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.67

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

วิธีการชำระเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินสด	225	75.00
บัตรเครดิต	75	25.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการชำระเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 75.00 และบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการในสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

สถานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปตท.	86	28.67
บางจาก	214	71.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานบริการบางจาก คิดเป็นร้อยละ 71.33 และสถานบริการ ปตท. คิดเป็นร้อยละ 28.67

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตามตารางที่ 4.15 (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใกล้บ้าน	156	35.86
ใกล้ที่ทำงาน / สถานศึกษา	119	27.35
ชอบในการบริการของพนักงาน	19	4.37
ชอบในตราหี้อ	28	6.44
มีร้านสะดวกซื้อ / ร้านอาหาร	16	3.68
ห้องน้ำสะอาด	18	4.14
มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ	5	1.15
เชื่อในคุณภาพน้ำมัน	70	16.09
อื่นๆ	4	0.92
รวม		100

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการให้เหตุผลในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ตามตารางที่ 4.15) ใกล้บ้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.86 รองลงมาได้แก่ใกล้ที่ทำงาน / สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.35 เชื่อในคุณภาพน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 16.09 ชอบในตราหี้อ คิดเป็นร้อยละ 6.44 ชอบในการบริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 4.37 ห้องน้ำ

สะอาด คิดเป็นร้อยละ 4.13 มีร้านสะดวกซื้อ / ร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 3.68 มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 1.15 และอื่น ๆ เช่น สถานีบริการที่มีจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85, น้ำมันหมวกใกล้สถานีใดก็ได้ที่สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 นั้นเลย คิดเป็นร้อยละ 0.92

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมัน แก๊ส โซ ฮอล E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี	1 (0.33)	7 (2.33)	99 (33.00)	150 (50.00)	43 (14.34)	3.76 (มาก)	7
คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	2 (0.67)	9 (3.00)	103 (34.33)	148 (49.33)	38 (12.67)	3.70 (มาก)	9
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ	2 (0.67)	11 (3.67)	109 (36.33)	130 (43.33)	48 (16.00)	3.70 (มาก)	9
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	2 (0.67)	10 (3.33)	103 (34.33)	133 (44.33)	52 (17.34)	3.74 (มาก)	8

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูงไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน	3 (1.00)	6 (2.00)	67 (22.33)	139 (46.33)	85 (28.34)	3.99 (มาก)	1
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่าหรือควันดำได้	2 (0.67)	8 (2.67)	83 (27.66)	144 (48.00)	63 (21.00)	3.86 (มาก)	4
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้	1 (0.33)	4 (1.33)	97 (32.34)	138 (46.00)	60 (20.00)	3.84 (มาก)	5
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	1 (0.33)	6 (2.00)	90 (30.00)	128 (42.67)	75 (25.00)	3.90 (มาก)	2
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต	0 (0.00)	6 (2.00)	90 (30.00)	142 (47.33)	62 (20.67)	3.87 (มาก)	3
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้	2 (0.67)	2 (0.67)	100 (33.33)	144 (48.00)	52 (17.33)	3.81 (มาก)	6

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร	0 (0.00)	1 (0.33)	110 (36.67)	126 (42.00)	63 (21.00)	3.84 (มาก)	5
รถยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU สามารถใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	1 (0.33)	5 (1.67)	98 (32.67)	141 (47.00)	55 (18.33)	3.81 (มาก)	6

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.90) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.87) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจก สามารถช่วยลดโลกร้อนได้และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 3.84) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้และรถยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU สามารถใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.81) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป แทนน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76)

น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 (ค่าเฉลี่ย 3.74) และคุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 , 95 และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน, แก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	1 (0.33)	4 (1.33)	72 (24.00)	154 (51.34)	69 (23.00)	3.95 (มาก)	1
ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน	0 (0.00)	5 (1.67)	91 (30.33)	159 (53.00)	45 (15.00)	3.81 (มาก)	3
ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง	0 (0.00)	5 (1.67)	79 (26.33)	149 (49.67)	67 (22.33)	3.93 (มาก)	2

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 (ค่าเฉลี่ย 3.95) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสม คุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ	1 (0.33)	25 (8.33)	126 (42.00)	114 (38.00)	34 (11.34)	3.52 (มาก)	3
สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	0 (0.00)	20 (6.67)	139 (46.33)	119 (39.67)	22 (7.33)	3.48 (ปานกลาง)	4
สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย	0 (0.00)	10 (3.33)	114 (38.00)	137 (45.67)	39 (13.00)	3.68 (มาก)	1
สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการหอน้ำ, บริการล้าง อัด ฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ	2 (0.67)	9 (3.00)	120 (40.00)	137 (45.67)	32 (10.66)	3.63 (มาก)	2

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการหอน้ำ, บริการล้าง อัด ฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ใน
อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การส่งเสริมและสนับสนุน จากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงาน ต่าง ๆ ให้หันมาใช้ น้ำมัน แก๊สโซฮอล์ E85	2 (0.67)	22 (7.33)	118 (39.33)	125 (41.67)	33 (11.00)	3.55 (มาก)	1
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลด มลพิษและเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม	1 (0.33)	26 (8.67)	131 (43.67)	116 (38.67)	26 (8.66)	3.47 (ปานกลาง)	3
รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลด ค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3 (1.00)	18 (6.00)	143 (47.67)	104 (34.67)	32 (10.66)	3.48 (ปานกลาง)	2
สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีการส่งเสริม การขายด้วยวิธีการต่างๆเช่น ของแถม,น้ำดื่ม, คุปองสะสม แจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตร สมาชิกให้ส่วนลด	4 (1.33)	31 (10.33)	124 (41.33)	107 (35.67)	34 (11.34)	3.45 (ปานกลาง)	4
สถานีบริการน้ำมันจัดทำ เอกสารความรู้เกี่ยวกับการ ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่ สนใจ	2 (0.67)	47 (15.67)	141 (47.00)	82 (27.33)	28 (9.33)	3.29 (ปานกลาง)	5

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานที่ให้บริการตอบ คำถามและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน	2 (0.67)	41 (13.67)	153 (51.00)	82 (27.33)	22 (7.33)	3.27 (ปานกลาง)	6

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.48) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.47) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.45) สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และพนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมัน แก๊ส โซ ฮอล ์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี	1 (0.33)	4 (1.33)	77 (25.67)	157 (52.33)	61 (20.33)	3.91 (มาก)	7
คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	1 (0.33)	6 (2.00)	89 (29.67)	158 (52.67)	46 (15.33)	3.81 (มาก)	9
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ	1 (0.33)	7 (2.33)	92 (30.67)	142 (47.33)	58 (19.33)	3.83 (มาก)	8
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	2 (0.67)	10 (3.33)	124 (41.33)	136 (45.33)	28 (9.33)	3.59 (มาก)	10
น้ำมันแก๊ส โซ ฮอล ์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน	1 (0.33)	2 (0.67)	66 (22.00)	139 (46.33)	92 (30.67)	4.06 (มาก)	1

ตารางที่ 4.21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้	0 (0.00)	5 (1.67)	82 (27.33)	147 (49.00)	66 (22.00)	3.91 (มาก)	7
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้	0 (0.00)	2 (0.67)	74 (24.67)	147 (49.00)	77 (25.67)	4.00 (มาก)	3
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	1 (0.33)	4 (1.33)	68 (22.67)	145 (48.33)	82 (27.33)	4.01 (มาก)	2
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต	0 (0.00)	5 (1.67)	81 (27.00)	144 (48.00)	70 (23.33)	3.93 (มาก)	5
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้	0 (0.00)	3 (1.00)	79 (26.33)	148 (49.33)	70 (23.33)	3.95 (มาก)	4
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร	0 (0.00)	2 (0.67)	78 (26.00)	153 (51.00)	67 (22.33)	3.95 (มาก)	4

ตารางที่ 4.21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รถยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU สามารถใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	0 (0.00)	4 (1.33)	105 (35.00)	102 (34.00)	89 (29.67)	3.92 (มาก)	6

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจในระดับมาก คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.01) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจก สามารถช่วยลดโลกร้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้ และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 3.95) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.93) รถยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU สามารถใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.92) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป แทนน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91, 95 ได้ดี และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราเร่งตอบสนองได้ดี ส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ (ค่าเฉลี่ย 3.83)คุณภาพ สมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 (ค่าเฉลี่ย 3.81) และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 , 95 (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีราคา ถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ 91 และ 95	0 (0.00)	5 (1.67)	58 (19.33)	166 (55.33)	71 (23.67)	4.01 (มาก)	1
ราคาของน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน	1 (0.33)	8 (2.67)	83 (27.67)	150 (50.00)	58 (19.33)	3.85 (มาก)	3
ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง	1 (0.33)	5 (1.67)	74 (24.67)	139 (46.33)	81 (27.00)	3.98 (มาก)	2

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจในระดับมาก คือ น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่า น้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ 91 และ 95 (ค่าเฉลี่ย 4.01) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และราคาของน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ	2 (0.67)	32 (10.67)	106 (35.33)	135 (45.00)	25 (8.33)	3.50 (มาก)	3
สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	1 (0.33)	17 (5.67)	143 (47.67)	118 (39.33)	21 (7.00)	3.47 (ปานกลาง)	4
สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย	1 (0.33)	9 (3.00)	100 (33.33)	130 (43.33)	60 (20.00)	3.80 (มาก)	1
สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด นี ด , บริ การ เ ลี ย น ถ่ า ย น้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ	1 (0.33)	6 (2.00)	111 (37.00)	134 (44.67)	48 (16.00)	3.74 (มาก)	2

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจในระดับมาก คือ สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80) สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด นี ด , บริ การ เ ลี ย น ถ่ า ย น้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.74) จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	2 (0.67)	40 (13.33)	144 (48.00)	91 (30.33)	23 (7.67)	3.31 (ปานกลาง)	4
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	2 (0.67)	37 (12.33)	146 (48.67)	87 (29.00)	28 (9.33)	3.34 (ปานกลาง)	3
รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	4 (1.33)	28 (9.33)	143 (47.67)	80 (26.67)	45 (15.00)	3.45 (ปานกลาง)	1
สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือ มีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด	6 (2.00)	47 (15.67)	109 (36.33)	109 (36.33)	29 (9.67)	3.36 (ปานกลาง)	2
สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ	4 (1.33)	64 (21.33)	146 (48.67)	59 (19.67)	27 (9.00)	3.14 (ปานกลาง)	6
พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน	2 (0.67)	58 (19.33)	152 (50.67)	67 (22.33)	21 (7.00)	3.16 (ปานกลาง)	5

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจในระดับปานกลาง คือ รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.45) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจกเพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.36) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.34) การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้นำมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (ค่าเฉลี่ย 3.31) พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และสถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยใช้ Importance Performance Analysis (IPA)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี	3.76	3.91	B
2. คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.70	3.81	B
3. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ	3.70	3.83	B
4. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.74	3.59	A
5. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูงไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน	3.99	4.06	B
6. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้	3.86	3.91	B

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)			
7. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะ เรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้	3.84	4.00	B
8. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.90	4.01	B
9. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทน ที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต	3.87	3.93	B
10. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้า น้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้าน พลังงานภายในประเทศได้	3.81	3.95	B
11. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอ ทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร	3.84	3.95	B
12. เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อ รองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.81	3.92	B
ปัจจัยด้านราคา			
13. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกลงกว่า น้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.95	4.01	B
14. ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความ เหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน	3.81	3.85	B

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านราคา (ต่อ)			
15. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง	3.93	3.98	B
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
16. จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ	3.52	3.50	C
17. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	3.48	3.47	C
18. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย	3.68	3.80	D
19. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด นีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ	3.63	3.74	D
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
20. การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.55	3.31	C
21. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.47	3.34	C

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)			
22. รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.48	3.45	C
23. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุกกี้, คุกกี้, คุกกี้, คุกกี้ เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด	3.45	3.36	C
24. สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ	3.29	3.14	C
25. พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน	3.27	3.16	C

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) สามารถทำได้โดยนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrant ใดๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ระดับความสำคัญ (3.69) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (3.72)

ค่าเฉลี่ยผู้บริโภคกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญ (3.68) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (3.74)

ค่าเฉลี่ยผู้บริโภครวมกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญ (3.70) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (3.70) จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrant A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ (คะแนนความสำคัญสูง แต่ คะแนนความพึงพอใจต่ำ)

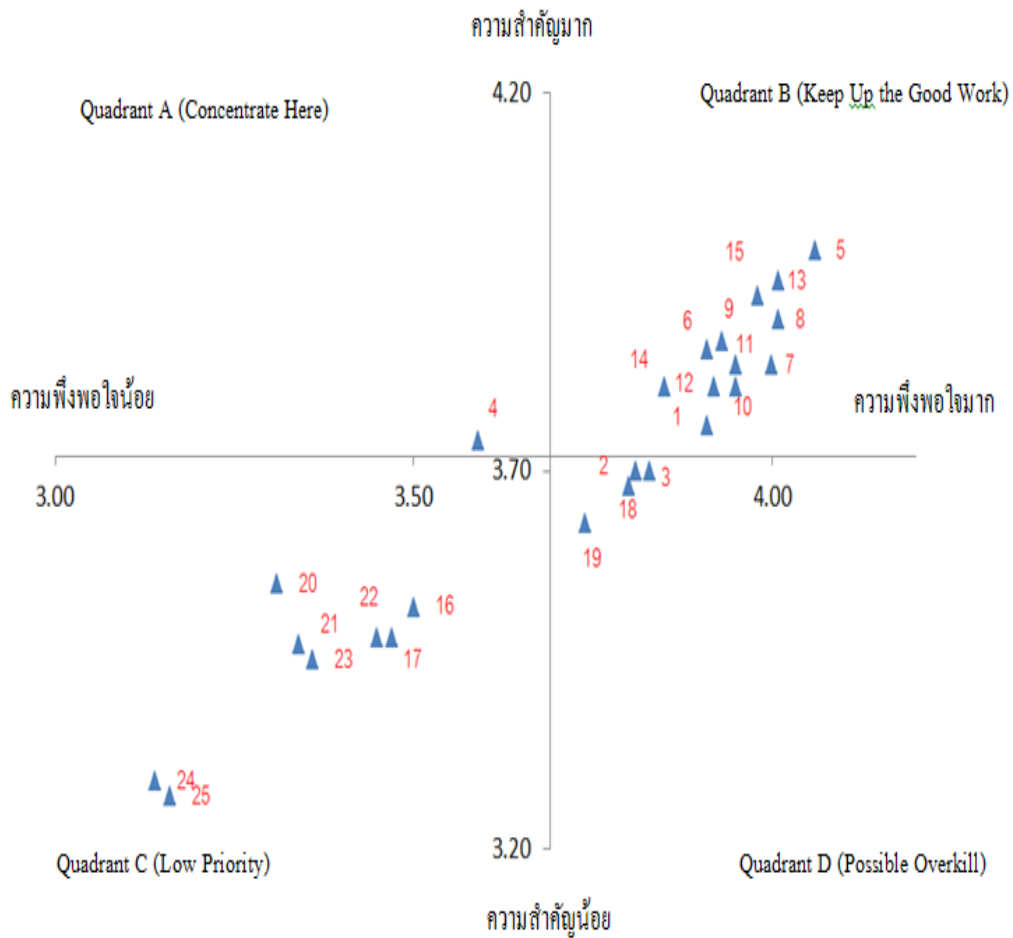
Quadrant B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจสูง)

Quadrant C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrant D (Possible Overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า (คะแนนความสำคัญต่ำและคะแนนความพึงพอใจสูง)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.1 แสดงการวิเคราะห์และประเมินภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X ความสำคัญ และค่าเฉลี่ยจุดตัดของแกน Y ความพึงพอใจ หากจากค่าเฉลี่ยของภาพรวมระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.69 และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 3.72

จากภาพที่ 4.1 หมายเลข 1-25 บนกราฟแสดงผลการศึกษาด้วย IPA ในปัจจัยย่อยแต่ละข้อ ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ 4) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 หรือ 95

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ทั้งในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา ได้แก่

- 1) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี
- 2) คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95
- 3) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ
- 5) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน
- 6) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้
- 7) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้
- 8) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 9) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต
- 10) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้
- 11) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร
- 12) เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมา

เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

- 13) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95
- 14) ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค้ำกับคุณภาพของน้ำมัน
- 15) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่

- 16) จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการให้บริการ
- 17) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป
- 20) การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
- 21) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 22) รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
- 23) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด
- 24) สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ
- 25) พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่

- 18) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย
- 19) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้างอัดฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี	3.80	3.98	B
2. คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.71	3.87	B
3. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ	3.78	3.89	B
4. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.78	3.50	A
5. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูงไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน	3.93	4.09	B
6. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้	3.86	3.96	B

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)			
7. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้	3.86	4.05	B
8. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาดผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.92	4.10	B
9. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต	3.85	3.98	B
10. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้	3.80	3.98	B
11. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร	3.04	4.04	B
12. เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.89	4.08	B
ปัจจัยด้านราคา			
13. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกลงกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.98	4.04	B
14. ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างกับคุณภาพของน้ำมัน	3.83	3.84	B

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านราคา (ต่อ)			
15. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง	3.96	4.07	B
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
16. จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ	3.47	3.44	C
17. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	3.48	3.47	C
18. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย	3.70	3.86	B
19. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด นีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ	3.64	3.79	D
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
20. การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.51	3.31	C
21. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.46	3.30	C

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)			
22. รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.31	3.42	C
23. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คู่มือสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด	3.39	3.29	C
24. สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ	3.19	3.05	C
25. พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน	3.16	3.10	C

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.2 แสดงการวิเคราะห์และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X ความสำคัญ และค่าเฉลี่ยจุดตัดของแกน Y ความพึงพอใจมาจากค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน $X = 3.68$ และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน $Y = 3.74$

จากภาพที่ 4.2 หมายเลข 1-25 บนกราฟแสดงผลการศึกษาด้วย IPA ในปัจจัยย่อยแต่ละข้อ ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่

4) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 หรือ 95

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ทั้งในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่

1) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี

2) คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95

3) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ

5) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน

6) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้

7) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้

8) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

9) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต

10) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้

11) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร

12) เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

13) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95

14) ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน

15) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง

18) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่

16) จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ

17) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีห้วจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป

20) การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

21) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

22) รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

23) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด

24) สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ

25) พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่

19) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้างอัดฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการ ออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี	3.70	3.82	B
2. คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.69	3.73	D
3. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ	3.60	3.76	D
4. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.70	3.71	A
5. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน	4.06	4.03	B
6. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้	3.87	3.86	B

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการ ออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)			
7. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้	3.82	3.93	B
8. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาดผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.87	3.90	B
9. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต	3.89	3.87	B
10. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้	3.82	3.92	B
11. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร	3.83	3.84	B
12. เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.72	3.72	B
ปัจจัยด้านราคา			
13. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95	3.92	3.98	B
14. ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค้ำกับคุณภาพของน้ำมัน	3.79	3.87	B

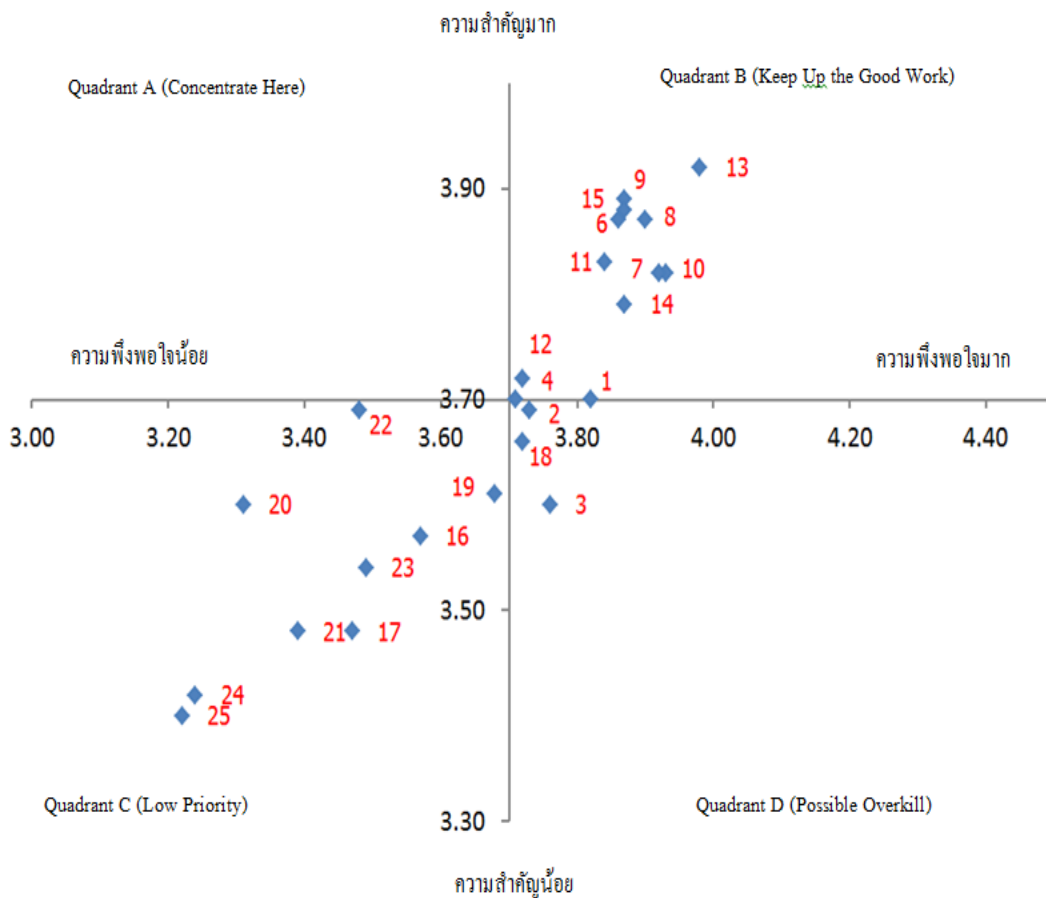
ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการ ออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
ปัจจัยด้านราคา (ต่อ)			
15. ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันใน แต่ละครั้ง	3.88	3.87	B
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
16. จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ	3.57	3.57	C
17. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่าย เพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	3.48	3.47	C
18. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทาง สะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย	3.66	3.72	D
19. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการ อื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด ลีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้าน สะดวกซื้อ	3.61	3.68	C
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
20. การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึง หน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.60	3.31	C
21. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมัน แก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม	3.48	3.39	C

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ภาพรวมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการ ออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนประสมการตลาด	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrant
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)			
22. รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	3.69	3.48	C
23. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุกกี้, กระจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด	3.54	3.49	C
24. สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ	3.42	3.24	C
25. พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน	3.40	3.22	C

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.3 แสดงการวิเคราะห์และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X ความสำคัญ และค่าเฉลี่ยจุดตัดของแกน Y ความพึงพอใจ หากจากค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกลุ่มประเภทรุ่นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน $X = 3.70$ และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน $Y = 3.70$

จากภาพที่ 4.3 หมายเลข 1-25 บนกราฟแสดงผลการศึกษาด้วย IPA ในปัจจัยย่อยแต่ละข้อ ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ทั้งในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่

- 1) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี
- 4) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 หรือ 95
- 5) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน
- 6) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้
- 7) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้
- 8) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 9) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต
- 10) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้
- 11) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร
- 12) เครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
- 13) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95
- 14) ราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างกับคุณภาพของน้ำมัน
- 15) ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่

16) จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ

17) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป

19) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้างอัดฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ

20) การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

21) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

22) รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

23) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด

24) สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ

25) พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่

2) คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95

3) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ

18) สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย

4.5 ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

เกิดปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	99	33.00
ไม่มี	201	67.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาใดๆจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 คิดเป็นร้อยละ 67.00 และมีปัญหาจากการใช้ คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้ น้ำมัน แก๊สโซฮอล์ E85	15	15.00
ถึงน้ำมันและท่อน้ำมันซึมเร็ว มีการกักครอนของเครื่องยนต์สูง	18	18.00
มีการระเหยเร็ว และน้ำมันหมดเร็วกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป	71	71.00
อายุการใช้งานปั้มน้ำมันไฟฟ้าสั้นลงอย่างรวดเร็ว ใส้กรองอุดตันมากกว่าปกติ	9	9.00
ประสิทธิภาพไม่สามารถให้พลังงานได้เทียบเท่ากับน้ำมันเบนซินทั่วไป	36	36.00
อื่นๆ	12	12.00
รวม	161	161.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหา เรื่องการระเหยเร็ว และน้ำมันหมดเร็วกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาได้แก่ เรื่องประสิทธิภาพไม่สามารถให้พลังงานได้เทียบเท่ากับน้ำมันเบนซินทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 36.00 เรื่องถึงน้ำมันและท่อน้ำมันซึมเร็ว มีการกักครอนของเครื่องยนต์สูง คิดเป็นร้อยละ 18.00 เรื่องปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 คิดเป็นร้อยละ 15.00 เรื่องอื่นๆ เช่น ออกตัวช้าและเสีย

เงินค่าติดตั้งกล่อง ECU เพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเรื่องอายุการใช้งานปั้มน้ำมันไฟฟ้าสั้นลงอย่างรวดเร็ว ใ้กรองอุดตันมากกว่าปกติ คิดเป็นร้อยละ 9.00

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ เสนอให้รัฐและผู้ประกอบการทุกสถานีบริการน้ำมันส่งเสริมและผลักดันน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อย่างจริงจัง ในเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานที่ดีกว่าการเติมแก๊ส LPG หรือ NGV อีกทั้งยังเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ดี

ด้านราคา เสนอให้มีการปรับราคาลดลง เนื่องจากส่วนผสมส่วนใหญ่มาจากเอทานอล ที่ผลิตจากพืชเศรษฐกิจในประเทศ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย และข้าวโพด ควรจะมีราคาที่ถูกลงและต่างจากราคาน้ำมันเบนซินมากกว่าในปัจจุบัน และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคที่ไ้รถยนต์หันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 กันมากขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เสนอให้จังหวัดเชียงใหม่มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในทุกสถานี และควรเพิ่มหัวจ่ายน้ำมัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด เสนอให้จังหวัดเชียงใหม่มีการส่งเสริมและผลักดันน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อย่างต่อเนื่อง และสถานีบริการน้ำมันพนักงานควรมีความรู้เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อสามารถแนะนำผู้ใช้รถยนต์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ว่ารถยนต์ของผู้บริโภคสามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้หรือไม่ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
เพศ	ชาย	66.00
อายุ	31 – 40 ปี	37.33
สถานภาพสมรส	โสด	51.00
รายได้ต่อเดือน	15,001 – 20,000 บาทบาท	29.00
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	47.33
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	47.67
ประเภทรุ่นของรถยนต์	รุ่นที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85	55.33
ประเภทรถยนต์ที่ใช้	รถเก๋งสองตอน	79.00
ขนาดเครื่องยนต์ของรถยนต์	1,501 – 1,800 ซีซี	41.67
อายุของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	41.00
ช่วงวันเวลาในการเติมน้ำมัน	วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)	72.00

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
จำนวนครั้งต่อเดือนในการเติมน้ำมัน	2 – 5 ครั้ง	55.67
จำนวนเงินต่อครั้งในการเติมน้ำมัน	1,001 – 1,500 บาท	45.00
วิธีการชำระเงิน	เงินสด	75.00
สถานีบริการที่ใช้มากที่สุด	บางจาก	71.33
เลือกใช้บริการเพราะเหตุผลใด	ใกล้บ้าน	35.86

ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.33 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.33 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.67 ใช้รถยนต์รุ่นที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 คิดเป็นร้อยละ 55.33 มีการใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ประเภทเก๋งสองตอน คิดเป็นร้อยละ 79.00 มีการใช้รถยนต์ขนาดเครื่องยนต์ 1,501 – 1,800 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีการใช้รถยนต์ที่มีอายุเครื่องยนต์ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ย 2 – 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 55.67 มีการใช้จ่ายเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จำนวน 1,001 – 1,500 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการชำระเงินในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการบางจาก คิดเป็นร้อยละ 71.33 และมีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการดังกล่าวด้วยเหตุผล ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 35.86

ส่วนที่ 2 สรุปภาพรวมข้อมูลระหว่างระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดย Importance Performance Analysis (IPA)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 12 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant A มี 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 11 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี เรื่องคุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร เรื่องเครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน เรื่องประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ เรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D มี 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย เรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้างอัดฉีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 6 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องรัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุกกี้, กระจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด เรื่องสถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ เรื่องพนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน ตามลำดับ

สรุป ข้อมูลระหว่างระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยใช้ Importance Performance Analysis (IPA)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 12 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant A มี 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 11 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี เรื่องคุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร

เรื่องเครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกลงกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่างับคุณภาพของน้ำมัน เรื่องประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ เรื่องสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D มี 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด ซีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 6 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องรัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องสถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุกกี้, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด เรื่องสถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ เรื่องพนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน ตามลำดับ

สรุป ข้อมูลระหว่างระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อต่อประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีการออกแบบเครื่องยนต์ เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยใช้ Importance Performance Analysis (IPA)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 12 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 10 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ไม่ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจกและสามารถช่วยลดโลกร้อนได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิตจากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มีความยั่งยืนของประเทศต่อไปในอนาคต เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานภายในประเทศได้ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมาทำเป็นเอทานอล สร้างรายได้ที่ดีแก่เกษตรกร เรื่องเครื่องยนต์ที่มีการติดอุปกรณ์เสริม ECU ใช้ได้ดีเช่นเดียวกับรถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D มี 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องคุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดีส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant B มี 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 เรื่องราคาของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับคุณภาพของน้ำมัน เรื่องประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 3 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการใช้บริการ เรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป เรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด ลีด, บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant D มี 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เดินทางสะดวก เข้าไปใช้บริการได้ง่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ข้อ พบว่า

ปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C มี 6 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรื่องรัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คู่มือสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด เรื่องสถานบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ เรื่องพนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาที่เกิดจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สำหรับผู้ที่มีปัญหาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ เรื่องน้ำมันมีการระเหยเร็ว และน้ำมันหมดเร็วกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป รองลงมา คือ เรื่องประสิทธิภาพ เพราะไม่สามารถให้พลังงานได้เทียบเท่ากับน้ำมันเบนซินทั่วไป ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ เรื่องถังน้ำมันและท่อน้ำมันซึมเร็ว มีการกักกรองของเครื่องยนต์สูง เรื่องปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เรื่องปัญหา

ในด้านอื่นๆ เช่น การออกตัวของเครื่องยนต์ช้าและเสียดำใช้จ่ายในการติดตั้งกล่อง ECU และเรื่องอายุการใช้งานปั้มน้ำมันไฟฟ้าสั้นลงอย่างรวดเร็ว ใ้กรองอุดตันมากกว่าปกติ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ใช้แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis: IPA) และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) สามารถอธิบายในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในแต่ละด้าน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ด้วยเหตุผลที่ว่าใกล้บ้านของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีระ ปาระจเร (2550) ที่ทำการศึกษายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี และเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ในสถานีปั้มน้ำมันใกล้บ้าน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลประเภทรถเก๋งสองตอน เติมน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในช่วงวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) เติมน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ 2 – 5 ครั้งต่อเดือน และชำระค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ด้วยเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บรรจง สมฤทธิ์ (2550) ที่ทำการศึกษทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลประเภทรถเก๋งสองตอน เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ในช่วงวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เติมน้ำมันเฉลี่ยเดือนละ 2 – 5 ครั้งต่อเดือน และชำระค่าเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ด้วยเงินสด

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนากร สมรรคเสวี (2556) ได้ทำการศึกษส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และระดับการให้ความสำคัญของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ผลจากการศึกษาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยผลการศึกษา สรุปได้ว่าในส่วนระดับความสำคัญ ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก และในส่วนระดับความพึงพอใจผู้บริโภคให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ในระดับที่มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายตามปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษา พบว่า น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูงไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของเครื่องยนต์สมบูรณ์ ไม่ก่อให้เกิดเขม่าหรือควันดำได้ และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดี ส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนากร สมรรคเสวี (2556) ที่ทำการศึกษาร่วมประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกรุงเทพมหานครใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถทดแทนน้ำมันเบนซิน และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยเทียบเท่าน้ำมัน แก๊สโซฮอล์ E85 ทำให้เครื่องยนต์มีการเผาไหม้ที่ดีขึ้น และคิดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซิน

ปัจจัยด้านราคา

ผลการศึกษา พบว่า น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีระ ปาระจเร (2550) ที่ทำการศึกษาร่วมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับราคาของแก๊สโซฮอล์ ซึ่งเป็นการทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษา พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่มากและเพียงพอในการให้บริการ และสะดวกในการเข้าไปใช้บริการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนากร สมรรถเสวี (2556) ที่ทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกรุงเทพมหานครใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความพึงพอใจในจำนวนสถานที่ให้บริการและความสะดวกในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษา พบว่า การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐ รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 และสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุกกี้, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชคหรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนากร สมรรถเสวี (2556) ที่ทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกรุงเทพมหานครใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ และมีความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายการโฆษณาและการรณรงค์ของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ผลการศึกษา พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับราคาลดลง เนื่องจากส่วนผสมส่วนใหญ่มาจากเอทานอล ที่ผลิตจากพืชเศรษฐกิจในประเทศ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย และข้าวโพด ควรจะมีราคาที่ถูกลงและต่างจากราคาน้ำมันเบนซินมากกว่าในปัจจุบัน และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคที่ไร้รถยนต์หันมาเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 กันมากขึ้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จังหวัดเชียงใหม่มีสถานบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในทุกสถานี และควรเพิ่มหัวจ่ายน้ำมัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จังหวัดเชียงใหม่มีการส่งเสริมและผลักดันน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อย่างต่อเนื่อง และสถานบริการน้ำมันพนักงานควรมีความรู้เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อสามารถแนะนำผู้ใช้รถยนต์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ว่ารถยนต์ของผู้บริโภคสามารถเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้หรือไม่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บรรจง สมฤทธิ์ (2550) ที่ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เติมเฉพาะน้ำมันแก๊สโซฮอล์และผู้ตอบแบบสอบถามที่

เติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์สลับกับน้ำมัน ด้านราคาเสนอให้ลดราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ลง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเสนอให้มีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์และควรเพิ่มหัวจ่ายน้ำมันทุกสถานี และด้านส่งเสริมการตลาดเสนอให้มีการอบรมพนักงานและจัดทำคู่มือ แนะนำวิธีการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ และควรจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น ทิชชู หรือมีการชิงโชค เป็นต้น

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 พบว่า ผลการศึกษการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA ทำให้เห็นประเด็นสำคัญจึงเสนอเป็นข้อค้นพบ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อต้องการเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant A เนื่องจาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยเหล่านั้นมากแต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเพียงพอจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C ถึงแม้ผู้บริโภคจะให้ระดับความสำคัญในระดับต่ำ แต่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน หากไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในอนาคตได้ ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (ให้ความสำคัญสูง มีความพึงพอใจต่ำ)

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

1. น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 หรือ 95

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (ให้ความสำคัญต่ำ มีความพึงพอใจต่ำ)

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มากและเพียงพอในการใช้บริการ

2. สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีหัวจ่ายเพียงพอ ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป

ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด

1. การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

2. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3. รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85

4. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด
5. สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภค และผู้ที่สนใจ
6. พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้อง ชัดเจน

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีข้อเสนอแนะจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ดังนี้

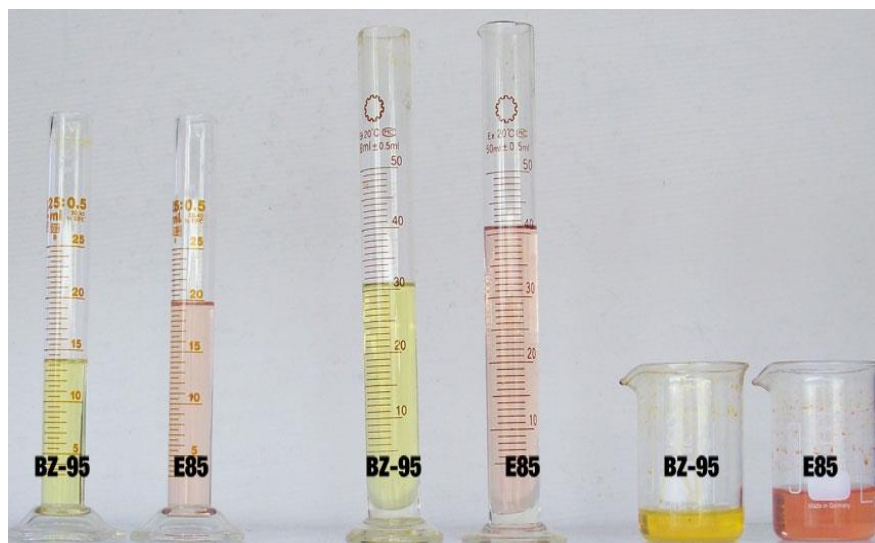
ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในระดับมาก และมีความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในด้านของผลิตภัณฑ์ที่เป็นพลังงานทางเลือกและพลังงานทดแทนซึ่งผลิตมาจากเอทานอลที่ได้มาจากพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย และข้าวโพด ถึง 85% และมีส่วนผสมของน้ำมันเบนซิน 15% แต่ปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ เรื่องน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 หรือ 95

ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์

วิธีการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยการใช้สื่อต่างๆทางสาธารณะ เช่น วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในด้านของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเข้าใจมาตลอดว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการระเหยเร็วและทำให้น้ำมันหมดเร็วกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป โดยการทดลอง ใช้หลอดแก้วหรือแก้วทางเคมี มีขีดบอกปริมาตรเป็นซีซี ชี้จากศึกษาภัณฑ์ มีการรับรองจากหน่วยงานซึ่งตรวจวัด และใช้ขวดเหล็กที่ล้างสะอาดแล้ว มีการทดลองหลายครั้ง ทั้งเบนซิน แก๊สโซฮอล์ E10, E20, E85 และเอทานอลล้วน E100 ผลของการทดลอง ปรากฏว่า เมื่อมีส่วนผสมเอทานอลมาก ก็ยิ่งระเหยช้าลง เหลือในภาชนะมากกว่าเบนซิน จากผลการทดลองน้ำมันเบนซินที่ไม่ได้ผสมเอทานอลระเหยเร็วที่สุด ซึ่งสามารถมองเห็นด้วยตาเปล่าได้อย่างชัดเจน ดังนั้นน้ำมันเบนซินจะมีการระเหยเร็วกว่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 หรือน้ำมันที่มีส่วนผสมของเอทานอลมากกว่าน้ำมันเบนซิน การระเหยยังมีน้อยกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป

แสดงตัวอย่างผลของการทดลองการระเหยของน้ำมันแต่ละชนิด



ภาพที่ 5.1 แสดงผลการทดลองเปรียบเทียบการระเหยระหว่างน้ำมันเบนซินทั่วไปและน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เนื่องมาจากการปรับราคาของน้ำมันเบนซินทั่วไปที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาที่ถูกลงกว่า มีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับคุณภาพของน้ำมัน อีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากในการเติมในแต่ละครั้ง จึงทำให้มีราคาที่ถูกลงกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันลงได้ในแต่ละครั้ง โดยผู้บริโภคมิแวนวโน้มที่จะใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะด้านราคา

วิธีการส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อย่างต่อเนื่อง คือ การตรึงราคาให้คงที่ของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อไม่ให้เกิดการปรับราคาที่สูงขึ้นในอนาคต ทำให้มีผลต่อผู้บริโภคโดยตรง และเพื่อให้ผู้บริโภครุ่นที่ยังไม่เคยใช้ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 กันอย่างแพร่หลาย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการศึกษาสถานีที่มีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นอย่างดีในจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นได้จากที่

ผู้บริโภคสามารถเข้าไปใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันได้อย่างถูกต้อง แต่ก็ยังมีความคิดเห็นที่ว่า จำนวนของสถานีบริการน้ำมันยังมีไม่มาก และต้องการให้เพิ่มสถานีบริการน้ำมันทุกสถานี

ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ให้บริการน้ำมันในจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นรายใหญ่ในการจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เช่น สถานีบริการน้ำมันบางจาก และสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ควรพิจารณาความเหมาะสมเกี่ยวกับหัวจ่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 และควรขยายการให้บริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้มีในทุก สถานีบริการน้ำมันของตน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการใช้ บริการได้อย่างเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้ ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องในจังหวัด เชียงใหม่ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยยังขาดการทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่าง ต่อเนื่อง และยังไม่มีการส่งเสริมทางการตลาดที่สามารถดึงดูดใจเท่าที่ควร เช่น การส่งเสริมการ ขายด้วยวิธีการแจก การแถมน้ำดื่ม สะสมคูปอง หรือบัตรสมาชิกส่วนลด อีกทั้งพนักงานที่ให้บริการ ยังไม่มีความรู้ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ โดยส่วนใหญ่พนักงานเป็น ชาวเขา ที่ยังพูดภาษาไทยยังไม่ค่อยคล่อง จึงไม่สามารถอธิบาย วิธีการใช้งานให้กับผู้บริโภคได้

ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ผู้ให้บริการน้ำมันในจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นรายใหญ่ในการจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เช่น สถานีบริการน้ำมันบางจาก และสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ควรร่วมมือกันจัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในรูปแบบต่างๆอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อโฆษณาให้ผู้บริโภคหันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในการจัดทำโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ทุกสถานี หรือเอกสาร คู่มือ ณ จุดที่ผู้บริโภคสามารถอ่านได้ เช่น บริเวณห้องน้ำ จุดพักร อด หรือจัดทำป้ายตั้งหน้ารถขณะที่กำลังให้บริการน้ำมัน เพื่อที่ระหว่างรอผู้บริโภคสามารถอ่านเป็น ความรู้ได้ เป็นต้น

2. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ทั้งสถานีบริการน้ำมันบางจาก และสถานีบริการ น้ำมัน ปตท. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าได้ เป็นการ เพิ่มจำนวนผู้ใช้และเพิ่มยอดขาย อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานที่เป็นผู้ ให้บริการ ไม่กลัวที่จะตอบคำถามของลูกค้าได้ และสำหรับพนักงานที่เป็นชาวเขาอาจจะไม่มอบหมาย

ให้เป็นผู้ตอบคำถาม แต่ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานที่มีความเข้าใจและมีทักษะในด้านภาษาที่สื่อสารได้อย่างเข้าใจง่ายในการตอบคำถามสำหรับลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. พิจารณาศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่นอกเหนือจากเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เช่นตามอำเภอต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในเชียงใหม่ และแตกต่างจากสถานีบริการบางจากหรือสถานีบริการ ปตท. ในด้านความพึงพอใจว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่หรือไม่ อย่างไร
2. พิจารณาศึกษาการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริหารและจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในระดับสูงต่อไป
3. พิจารณาศึกษาเรื่องระดับความอ่อนไหวของความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง

ข้อจำกัดในการศึกษา

การเก็บข้อมูลในการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ในขณะที่นั้นราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ต่างจากราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 ลิตรละ 5.30 บาท แต่เนื่องจากราคาของน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงตามภาวะสถานการณ์ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ลดราคาดลง และมีแนวโน้มลดต่ำลงอย่างต่อเนื่องในระยะนี้ ทำให้ผลการศึกษาด้านราคา เป็นผลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ทำการศึกษานั้น ดังนั้นในการใช้ผลการศึกษาดังกล่าวต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 และผลต่างของราคาน้ำมันในช่วงเวลานั้นด้วย เนื่องจากส่วนผสมของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มาจากเอทานอลเป็นส่วนใหญ่ เป็นผลทำให้เมื่อมีการปรับราคาน้ำมันลงตามกลไกตลาดโลก

บรรณานุกรม

- กระทรวงพลังงาน. 2554. “9 คำถาม 9 คำตอบ นโยบายด้านพลังงาน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://old1.energy.go.th/index.php?q=node/1019> (14 สิงหาคม 2558).
- การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2548. “ข้อมูลสถิติความต้องการบริโภคน้ำมันในประเทศไทย.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.pttplc.com/th/document/energy_stat/45/p2-4.pdf. (15 มกราคม 2557).
- กฤษณี เวชสาร. 2546. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนากร สมรรถเสวี. 2556. การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนิต โสรัตน์. 2551. ผลกระทบวิกฤติราคาน้ำมันและวิกฤติเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯธุรกิจ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.bangkokbiznews.com/2008/07/12/news_26817232.php?news_id=26817232 (15 มกราคม 2557).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิซิเนสฮาร์แอนด์ดี.
- ธีระ ปาละจเร. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แก๊สโซฮอล์ ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพดล ขำขันทอง. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในการใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรจง สมฤทธิ์. 2550. ทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อน้ำมันแก๊สโซฮอล์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัท บางจากปิโตรเลียม (มหาชน) จำกัด. 2556. รายงานประจำปี 2556. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.bangchak.co.th> (20 ธันวาคม 2557).

- ภิรมนวล ภัคดีศรีศักดิ์ดา. 2555. ความรู้ ความเข้าใจ แรงจูงใจ และทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- “ยุทธศาสตร์การพัฒนางานทดแทนพ.ศ.2551–2565”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.energy.go.th> (6 มกราคม 2557).
- ระพีณพงษ์ ชัยสุข. 2542. พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ คล้ายสำเนียง. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แก๊สโซฮอล์ ของผู้ขับขี่รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดใหม่. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. การค้นคว้าแบบอิสระการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์E85 ทั่วประเทศไทย. 2557. รายชื่อปั๊ม E85 ทั่วประเทศไทย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.facebook.com/E85.StationThailand> (6 เมษายน 2557).
- สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่. 2557. สถิติรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.chiangmaidlt.go.th/home.php> (22 สิงหาคม 2557).
- Martilla, J. and James J. 1977. “Importance- Performance Analysis.” *Journal of Marketing*, 14 (January): 77-79.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85” เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์มา ณ ที่นี้ด้วย

ฐิติรัตน์ เป็ยวงศ์
ผู้ศึกษา

น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ร้อยละ 85 โดยปริมาตรกับ น้ำมันเบนซินโดยแอลกอฮอล์ที่นำมาใช้เป็นส่วนผสมของ E85 เป็นไบโอดีเซลที่ได้จากธรรมชาติ เช่น ข้าวโพด อ้อยและมันสำปะหลัง หรือที่เรียกว่า เอทานอล และต้องเป็นเครื่องยนต์เบนซินที่รองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในปัจจุบัน

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ใช้เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้ก่อนดำเนินการตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่กำหนดให้

1. ท่านอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่หรือไม่
() 1. ใช่ (ตอบคำถามข้อ 2) () 2. ไม่ใช่ (ยุติการตอบแบบสอบถาม)
2. ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 อยู่หรือไม่
() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงใน (✓) ลงหน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. 20 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. 51 – 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท / เดือน () 2. 5,001 – 10,000 บาท / เดือน
() 3. 10,001 – 15,000 บาท / เดือน () 4. 15,001 – 20,000 บาท / เดือน
() 5. 20,001 – 30,000 บาท / เดือน () 6. มากกว่า 30,000 บาท / เดือน

5. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. () 4. อนุปริญญา, ปวส.
() 5.ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพในปัจจุบันของท่าน

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. รับจ้างทั่วไป () 6. อื่น (โปรดระบุ)

7. รถยนต์ของท่านเป็นรถยนต์ประเภทใด

- () 1. เป็นรุ่นที่มีการปรับเปลี่ยนและติดอุปกรณ์เสริม ECU เพื่อรองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
() 2. เป็นรุ่นที่ออกแบบระบบเครื่องยนต์มา เพื่อรองรับให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์

E85

8. รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ท่านใช้เป็นรถยนต์ประเภทใด
- () 1. รถเก๋งตอนเดียว () 2. รถเก๋งสองตอน
() 3. รถเก๋งสองตอนแวน () 4. อื่น (โปรดระบุ)
9. ขนาดเครื่องยนต์ของรถยนต์ของท่าน
- () 1. ขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 15,00 ซีซี () 2. ขนาดเครื่องยนต์ 1,501 - 1,800 ซีซี
() 3. ขนาดเครื่องยนต์ 1,801 - 2,100 ซีซี () 4. ขนาดเครื่องยนต์สูงกว่า 2,100 ซีซี
10. อายุของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ท่านใช้
- () 1. ไม่เกิน 3 ปี () 2. มากกว่า 3 ปี - ไม่เกิน 6 ปี
() 3. มากกว่า 6 ปี - ไม่เกิน 9 ปี () 4. มากกว่า 9 ปี
11. ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในช่วงวันใดบ่อยที่สุด
- () 1. วันธรรมดา (จ. - ศ.) () 2. วันหยุด (ส. - อา. และวันนักขัตฤกษ์)
() 3. วันที่ประกาศลดราคาน้ำมัน () 4. อื่น (โปรดระบุ)
12. ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เฉลี่ยเดือนละเท่าไร
- () 1. น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน () 2. 2 - 5 ครั้งต่อเดือน
() 3. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน () 4. อื่น (โปรดระบุ)
13. จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในแต่ละครั้ง
- () 1. ไม่เกิน 500 บาท () 2. 501 - 1,000 บาท
() 3. 1,001 - 1,500 บาท () 4. 1,501 - 2,000 บาท
() 5. มากกว่า 2,000 บาท
14. ท่านชำระค่าน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยวิธีใดมากที่สุด
- () 1. เงินสด () 2. บัตรเครดิต
- ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการใดมากที่สุด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- () 1. ปตท. () 2. บางจาก
15. ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 จากสถานีบริการดังกล่าวข้างต้นเพราะเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ใกล้บ้าน () 2. ใกล้ที่ทำงาน / สถานศึกษา
() 3. ชอบในการบริการของพนักงาน () 4. ชอบในตราปั๊ม
() 5. มีร้านสะดวกซื้อ / ร้านอาหาร () 6. ห้องน้ำสะอาด
() 7. มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ () 8. เชื่อในคุณภาพน้ำมัน
() 9. อื่น (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด ในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของท่านต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 โดยที่คะแนน 5 = มากที่สุด , คะแนน 4 = มาก , คะแนน 3 = ปานกลาง , คะแนน 2 = น้อย , คะแนน 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในอำเภอเมือง เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					การประเมินผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์										
1. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 สามารถใช้แทนน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 ได้ดี										
2. คุณภาพและสมรรถนะในการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ไม่แตกต่างจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95										
3. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีค่าออกเทนสูงกว่าน้ำมันเบนซินปกติ ทำให้เพิ่มอัตราการเร่งตอบสนองได้ดี ส่งผลให้เครื่องยนต์เดินเรียบ										
4. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีอัตราการสิ้นเปลืองหรือระเหยมากกว่าน้ำมันเบนซินปกติทั่วไป และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และ 95										
5. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีความปลอดภัยสูง ไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่องยนต์ของท่าน										

ปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาดบริการของผู้ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ใน อำเภอเมือง เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					การประเมินผลความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์										
6. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยทำให้การเผาไหม้ของ เครื่องยนต์สมบูรณ์ ไม่ ก่อให้เกิดเขม่า หรือควันดำ ได้										
7. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ ที่ ก่อให้เกิดสภาวะเรือน กระจก และสามารถช่วยลด โลกร้อนได้										
8. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานสะอาด ผลิต จากพืชเกษตรที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม										
9. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เป็นพลังงานทดแทนที่มี ความยั่งยืนของประเทศ ต่อไปในอนาคต										
10. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ช่วยลดการนำเข้าน้ำมันดิบ จากต่างประเทศ และลด ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ภายในประเทศได้										
11. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ผลิตจากพืช เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ที่นำมา ทำเป็นเอทานอล สร้าง รายได้ที่ดีแก่เกษตรกร										
12. รถยนต์ที่มีการติด อุปกรณ์เสริม ECU สามารถใช้ได้ดีเช่นเดียวกับ รถยนต์ที่ออกแบบมาเพื่อ รองรับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85										

ปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาดบริการของผู้ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ใน อำเภอเมือง เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					การประเมินผลความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านราคา										
13. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีราคาถูกกว่าน้ำมันเบนซิน 91 และ 95										
14. ราคาของน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีความ เหมาะสม และคุ้มค่ากับ คุณภาพของน้ำมัน										
15. ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้มากในการเติมน้ำมันใน แต่ละครั้ง										

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

16. จังหวัดเชียงใหม่มี สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 ที่มากและ เพียงพอในการใช้บริการ										
17. สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีหัวจ่าย เพียงพอ ไม่ต้องรอรับ บริการนานจนเกินไป										
18. สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 เดินทาง สะดวก เข้าไปใช้บริการได้ ง่าย										
19. สถานีบริการน้ำมันแก๊ส โซฮอล์ E85 มีบริการอื่นๆ ด้วย เช่น บริการห้องน้ำ, บริการล้าง อัด นีด, บริการ เปลี่ยน ถ่านน้ำมันเครื่อง และบริการร้านสะดวกซื้อ										

ปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาดบริการของผู้ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ใน อำเภอเมือง เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					การประเมินผลความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
20. การส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ให้หันมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85										
21. การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 เพื่อช่วยลดมลพิษและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม										
22. รัฐบาลลดภาษีนำเข้าและลดค่าอะไหล่ของรถยนต์ที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85										
23. สถานีบริการน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ของแถม, น้ำดื่ม, คุปองสะสมแจก เพื่อชิงโชค หรือมีบัตรสมาชิกให้ส่วนลด										
24. สถานีบริการน้ำมันจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ให้กับผู้บริโภคและผู้สนใจ										
25. พนักงานที่ให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ได้ถูกต้องชัดเจน										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่เป็นจริงของท่านต่อปัญหาที่พบ

1. ระหว่างที่ท่านใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 พบปัญหาอะไรหรือไม่ ระบุถึงสาเหตุที่พบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. มี (ถ้ามี โปรดระบุ) () 2. ไม่มี

- () 1. ปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85
- () 2. ถังน้ำมันและท่อน้ำมันซึมเร็ว มีการกักกรองของเครื่องยนต์สูง
- () 3. มีการระเหยเร็ว และน้ำมันหมดเร็วกว่าน้ำมันเบนซินทั่วไป
- () 4. อายุการใช้งานปั้มน้ำมันไฟฟ้าสั้นลงอย่างรวดเร็ว ใส้กรองอุดตันมากกว่าปกติ
- () 5. ประสิทธิภาพไม่สามารถให้พลังงานได้เทียบเท่ากับเท่าน้ำมันเบนซินทั่วไป
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถาม
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล ว่าที่ ร.ต. หญิง จุติรัตน์ เป็ยวงศ์
- วัน เดือน ปีเกิด 26 มิถุนายน 2527
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย สายวิทยาศาสตร์ – คณิตศาสตร์
โรงเรียนป่าซาง จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2545
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549
- ประวัติการทำงาน ปี 2551 – 2553 ทำงานตำแหน่งฝ่ายขายและตำแหน่งผู้จัดการสาขา
บริษัท ร่วมเจริญ พัฒนา จำกัด
ปี 2553 – ปัจจุบัน ทำงานตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา
พนักงาน บริษัท ร่วมเจริญ พัฒนา จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved