

พฤติกรรมในการเลือกใช้น้ำมันเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
The Behavior of The gas Station Selected in
Thung Song Area, Nakhon Si Thammarat Province.

ภูเด่น แก้วภิบาล, วไลพร สุขสมภักดิ์, กฤติกา จินาชาญ, เกศกัญญา โภภิกุล,
กฤษณภรณ์ บุญวงศ์, นิธิพัฒน์ รัตนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้การศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้น้ำมัน เขตพื้นที่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการการเลือกใช้น้ำมัน และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์และปรับปรุงรูปแบบในการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอทุ่งสง โดยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา,ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ที่อยู่อาศัย ต.ถ้าใหญ่ ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อ เพศ อายุ ศาสนา รายได้ ยานพาหนะ ด้านสถานที่ให้บริการ มีผลต่อระดับความต้องการด้านราคาน้ำมัน และด้านผลิตภัณฑ์ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ให้บริการปั้มน้ำมัน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านส่งเสริมการขาย ด้านความปลอดภัย มีระดับความต้องการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรมผู้บริโภค, ปั้มน้ำมัน

Abstract

This study aimed to investigate people's behavior in choosing petrol station in Thung Song district, Nakhon si thammarat province. The purpose of the study was to understand people's behavior and factors on choosing petrol stations, and to create a guideline for planning strategies and developing administration policy. Subjects were Thung Song residents. One was Anova was employed to analyze the data.

The findings showed that most of the participants were male hi-school students or college students, aged between 20 to 25 years old and living in Tham Yao sud-district. The participants' average income was below 5,000 baht. It was found that fuel prices and other related products did not affect customer choices

of petrol stations, regarding their sexes, age, religion beliefs, income, or types of types of vehicles. In contrast, location, staff behavior, special offers, and safety were influential on customer decision ($p < 0.05$)

Keywords : Customer behavior, gas Station

บทนำ

ปัจจุบันพลังงานทางเลือกมีหลายหลากชนิด หากกล่าวถึงน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องยนต์หรือยานพาหนะ คงไม่มีใครไม่รู้จัก ซึ่งมีความสำคัญในการประกอบธุรกิจหรือทำกิจกรรมต่างๆ ในการเดินทางโดยยานพาหนะ ไม่ว่าจะเป็นยานพาหนะชนิดใดก็ตาม จำเป็นต้องใช้เชื้อเพลิงในการขับเคลื่อนเครื่องยนต์ แม้กระทั่งการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องใช้ยานพาหนะ ซึ่งปัจจุบันมีสถานีเติมเชื้อเพลิงมีหลากหลายจุดโดยเรียกสั้นๆว่า “ปั้มน้ำมัน” การบริการของแต่ละปั้มน้ำมันมีความแตกต่างกัน บางปั้มน้ำมันมีการบริการเช็ดกระจก บางปั้มน้ำมันมีการบริการเติมลมยางรถ บางปั้มน้ำมันร้านอาหารและร้านสะดวกซื้อภายในปั้มน้ำมัน โดยเฉพาะลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการเลือกใช้ การบริการของปั้มน้ำมันแต่ละปั้มน้ำมันควรมีลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไรจึงเป็นที่ต้องการของลูกค้า

โดยในอดีตที่ผ่านมาปั้มน้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการปิดกิจการไปหลายแห่งโดยคาดว่าผู้บริโภครับบริการน้อยรายทำให้กิจการขาดทุนและต้องปิดกิจการไป ซึ่งผู้บริโภคในปัจจุบันมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามกลยุทธ์ทางการตลาดและการบริการของสถานีบริการปั้มน้ำมัน ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในด้านความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ สถานที่นั่งเล่นหรือที่รอคอยรถ สถานที่พักรถ ตู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM) และร้านสะดวกซื้อต่างๆ เป็นปัจจัยซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของลูกค้า แต่ทว่าพฤติกรรมใดของผู้บริโภคที่ส่งผลทำให้กิจการต้องปิดตัวลงหรือกลยุทธ์ใดที่เหมาะสมและส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้ปั้มน้ำมัน ในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดการกระตุ้นการพัฒนากิจการของตน และรักษาระดับมาตรฐานของปั้มน้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง

ดังนั้นทางคณะผู้ศึกษาวิจัยต้องการทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้ปั้มน้ำมันของผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ปั้มน้ำมันและปั้มน้ำมันใดเป็นปั้มน้ำมันที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงเพื่อหากกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้ปั้มน้ำมัน
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ปั้มน้ำมัน
3. เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์และปรับปรุงรูปแบบในการบริหารจัดการปั้มน้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มประชากรผู้ที่แหล่งที่อยู่อาศัย ณ ปัจจุบันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง

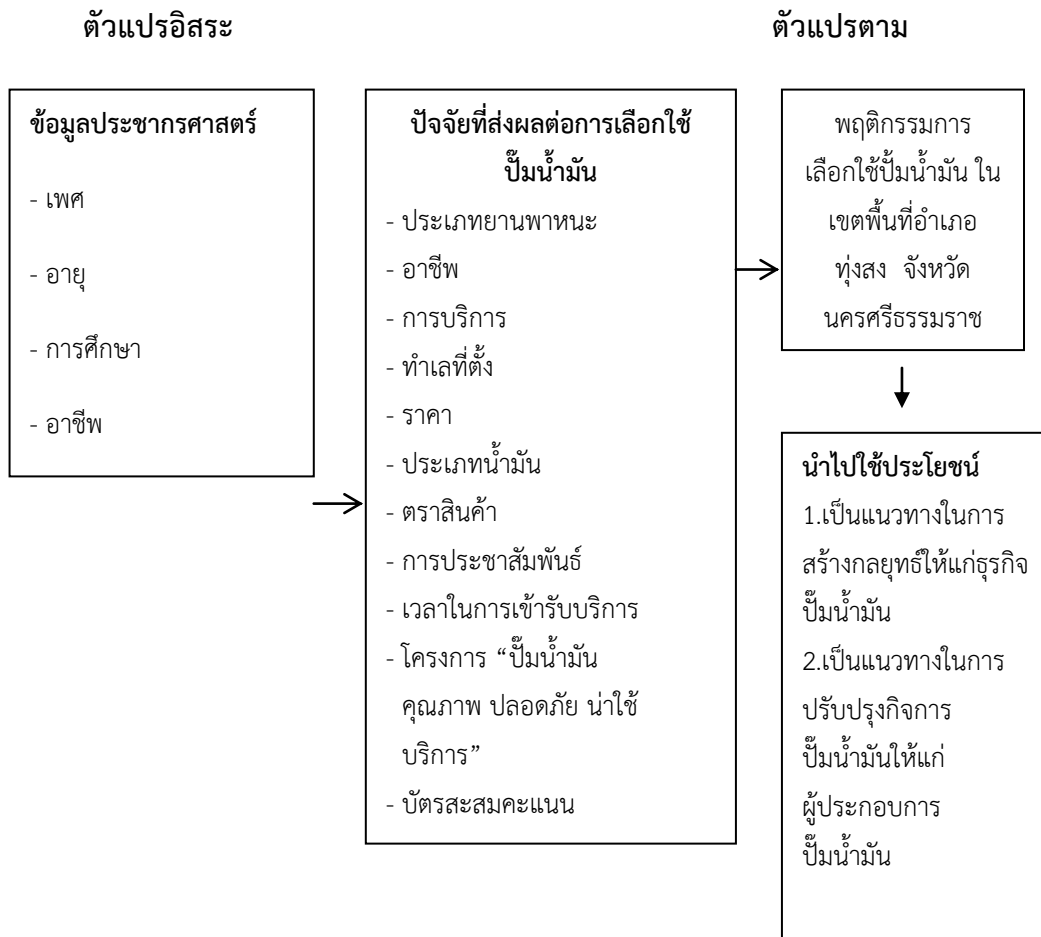
เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการปั้มน้ำมันในตำบลต่างๆของ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ราย

2. พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

ผู้วิจัยได้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามปั้มน้ำมัน และพื้นที่อื่นๆ ตามตำบลใน อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเวลาดังตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2556 - กันยายน 2557 ซึ่งอำเภอทุ่งสงประกอบด้วย 13 ตำบล (ที่มา: <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอทุ่งสง> สืบค้นเมื่อวันที่ 6/10/56) มีดังนี้

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. ปากแพรก (Pak Phraek) | 8. กะปาง (Kapang) |
| 2. ชะมาย (Chamai) | 9. ที่วัง (Thi Wang) |
| 3. นองหงส์ (Nong Hong) | 10. น้ำตก (Namtok) |
| 4. ควนกรด (Khuan Krot) | 11. ถ้ำใหญ่ (Tham Yai) |
| 5. นาไม้ไผ่ (Na Mai Phai) | 12. นาโพธิ์ (Na Pho) |
| 6. นาหลวงเสน (Na Luang Sen) | 13. เขาขาว (Khao Khao) |
| 7. เขารโ (Khao Ro) | |

กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับศึกษาคือประชากรที่เข้ารับบริการจากสถานีบิมน้ำมัน ในเขตพื้นที่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีกลุ่มประชากร ในเขตพื้นที่ อำเภอทุ่งสง 151,170 คน (ที่มา : ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลและเครือข่ายระดับอำเภอ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย พฤติกรรมการณ์เลือกใช้บิมน้ำมันเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ราย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่เข้ารับบริการบิมน้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสงดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่ระดับความคลาดเคลื่อน 95% โดยใช้สูตร(Taro Yamane,1973:1088)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดประชากร
 e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$n = \frac{151,170}{1 + 151,170(0.05)^2}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

จากนั้นได้ทำการการสุ่มสถานที่สำหรับการวิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามที่ตั้งสถานีบริการน้ำมัน ซึ่งมีทั้งหมด 18 ป้อมในเขตพื้นที่ อำเภอรุ่งแสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (ที่มา: <http://thailand.kapook.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 10/06/2556) โดยจะสุ่มเพียง 10 สถานีบริการปั้มน้ำมันเท่านั้น

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดให้เลือกเก็บตัวอย่างจากผู้รับบริการปั้มน้ำมันที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอรุ่งแสงเท่านั้น สถานีบริการปั้มน้ำมันละ 40 รายจาก 10 สถานีที่ได้เลือกไว้

กลุ่มศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริโภคที่เข้ารับการบริการจากสถานีปั้มน้ำมัน ในเขตพื้นที่ อำเภอรุ่งแสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอรุ่งแสง เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ในการศึกษาจะนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS: Statistical Package for the Social Science โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมัน หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

ทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้น้ำมัน ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในด้านความต้องการใช้บริการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับความต้องการในระดับมาก สรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ประเภทยานพาหนะคือ รถกระบะ 4 ล้อ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ประเภทน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 สถานีบริการน้ำมันที่ท่านเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ ปิโตเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 ท่าอากาศยานที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 หากเพื่อนสนิทแนะนำให้ท่านใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกคือ ใช้บริการอย่างแน่นอน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ปกติผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการสถานีน้ำมันในวันวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุดคือ 10.01-14.00 น. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเติมน้ำมันต่อครั้งมากที่สุดคือ ต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึง สัญลักษณ์โครงข่าย “ปั๊มคุณภาพปลอดภัย นำไปใช้บริการ” จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 หากผู้ใช้บริการทราบถึง สัญลักษณ์โครงข่าย “ปั๊มคุณภาพ ปลอดภัย นำไปใช้บริการ” จะเลือกใช้บริการ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 ประเภทการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 การเปลี่ยนแปลงการเลือกใช้บริการน้ำมันคือสาเหตุด้านราคาน้ำมัน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 เข้ารับบริการเติมน้ำมันเมื่อเจอสถานการณ์ น้ำมันใกล้หมด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ลักษณะการเลือกใช้บริการน้ำมันโดยใช้บริการเฉพาะตราสินค้าเดิมเป็นประจำแต่เป็นสถานีใดก็ได้ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 บัตรสะสมคะแนนของสถานีบริการน้ำมัน ใช้บริการอย่างแน่นอน จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80

ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้น้ำมัน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านราคา, ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการในปั๊มน้ำมัน, ด้านการส่งเสริมการขาย, ด้านการให้บริการของพนักงาน, ด้านความปลอดภัย มีระดับความต้องการโดยสรุปได้ดังนี้ ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของผู้บริโภคและเพศ มีระดับความต้องการ ด้านราคาน้ำมัน ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ส่วนด้านสถานที่ให้บริการปั๊มน้ำมัน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านส่งเสริมการขาย ด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อสร้างกลยุทธ์ให้แก่ปั๊มน้ำมัน มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน

เพื่อสร้างกลยุทธ์และปรับปรุงรูปแบบในการบริหารจัดการปั๊มน้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการทราบถึงคุณภาพน้ำมันจากปั๊มน้ำมันทุกครั้งเมื่อใช้งาน, ต้องการทราบถึงใบการันตี หรือป้ายประชาสัมพันธ์คุณภาพน้ำมันของปั๊มเช่น โครงการ “ปั๊มคุณภาพ ปลอดภัย นำไปใช้บริการ” โดยทางปั๊มน้ำมันต้องติดประกาศและเห็นได้อย่างชัดเจน, ต้องการให้ปั๊มน้ำมันมีบริการทำความสะอาด (คาร์แคร์), สนับสนุน และเข้ารับบริการปั๊มน้ำมันที่เข้าร่วมรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, สนับสนุนและ

เข้ารับบริการปั้มน้ำมันที่เข้าร่วมรณรงค์ลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน, ต้องการให้ปั้มน้ำมันมีบริการนวดแผนโบราณและเก้าอี้นวดแบบไฟฟ้า

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้น้ำมันในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สมชัย ธรรมสนอง (2550) มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ จิรัฐา หมอยาติ (2556) ที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ต.ถ้าใหญ่

2. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้น้ำมันเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้ประเภทยานพาหนะคือรถกระบะ (4 ล้อ) น้ำมันที่ใช้เป็นน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว ค่าเฉลี่ยในการเติมน้ำมัน 501-1,000บาท จะใช้บริการปั้มน้ำมัน เฉลี่ยสัปดาห์ละ 3-4 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรัฐา หมอยาติ (2556) ใช้สถานีบริการ น้ำมันปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เพื่อนสนิทแนะนำจะใช้บริการ อย่างแน่นอน เข้าใช้บริการวันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ต่อครั้ง ตราสัญลักษณ์ โครงการ “ปั้มคุณภาพ ปลอดภัย นำใช้บริการ” ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รู้จัก หากทราบถึง กระบวนการจะเลือกใช้บริการของโครงการ “ปั้มคุณภาพ ปลอดภัย นำใช้บริการ” ไม่มีต่อการ ตัดสินใจในประเภทของการจดทะเบียนพาณิชย์ของปั้มน้ำมัน จะมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ปั้มน้ำมันเนื่องจากราคาน้ำมันที่แตกต่างกันของแต่ละปั้มน้ำมัน ครั้ง จะเข้ารับบริการเมื่อเจอ สถานการณ์น้ำมันใกล้หมด ลักษณะการเลือกใช้น้ำมันโดยจะใช้บริการเฉพาะตราสินค้าเดิมเป็นประจำ โดยเป็นสถานีบริการใดก็ได้ และจะใช้บริการบัตรสะสมคะแนนอย่างแน่นอน

3. จากผลการศึกษาระดับความต้องการด้านราคาแต่ละปั้มน้ำมันแต่ละตราสินค้ามีผลต่อ ระดับการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.55 มีระดับความต้องการในระดับมาก

ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ได้แก่ น้ำมัน ปรารถจากสิ่งเจือปนมีการประกาศรับรองคุณภาพมาตรฐานน้ำมันจากหน่วยงานต่างๆน้ำมันทุก ประเภทเพื่อรองรับการบริการและปริมาณน้ำมันครบเต็มตามจำนวน

ด้านสถานที่ให้บริการในปั้มน้ำมัน มีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ปั้มน้ำมันมีการให้บริการที่ทันสมัย มีหัวจ่ายน้ำมันที่เหมาะสมเพียงพอ มีการแสดงการ ชำระค่าบริการเป็นตัวเลขที่ชัดเจน มีห้องน้ำบริการที่สะอาด พร้อมทั้งเครื่องสุกภัณฑ์อื่นๆ มีตู้ถอน เงินสด (ATM) ให้บริการภายในปั้มน้ำมัน มีห้องพักให้บริการภายในปั้มน้ำมัน ปั้มน้ำมันที่มีสถานที่ จอดรถเพียงพอ มีบริการเติมน้ำมันบริการเช็ดกระจกรถ ปั้มน้ำมันมีห้องสุขาสำหรับอำนวยความสะดวก แก่คนชราและคนพิการแบบนั่งราบและมีราวจับอย่างเหมาะสมพร้อมทั้งมีทางลาดเพื่อเข้า ห้องสุขาสำหรับคนพิการและคนชรา มีศูนย์ให้บริการตรวจเช็คสภาพรถ (ซ่อมแซมและเปลี่ยนถ่าย

น้ำมันหล่อลื่น) มีบริการถังขยะเพียงพอที่จุดบริการต่างๆ อย่างถูกสุขลักษณะ และปั้มน้ำมันแบบมีบริการน้ำมันและก๊าซต่างๆ (NGVหรือLPG) อื่นๆเพิ่มเติม

ด้านการให้บริการของพนักงาน มีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ,พนักงานบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน,กิริยามารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส,พนักงานมีความเข้าใจในการให้บริการรวดเร็ว ,พนักงานยินดีให้บริการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น เติมนม เช็ดกระจก รับทิ้งขยะ,มีการต้อนรับและแนะนำการเข้าช่องเติมน้ำมัน, พนักงานแต่งเครื่องแบบมีป้ายชื่อมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านความปลอดภัย มีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากปั้มน้ำมันมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ป้องกันเพลิงไหม้ต่างๆ เช่น มีการวางถังดับเพลิงตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณปั้มน้ำมัน, ปั้มน้ำมันไม่มีสิ่งกีดขวางการจราจรภายในปั้มน้ำมันและทางเข้าออก, มีป้ายชี้ทางเข้า-ออก อย่างชัดเจน, มีเครื่องหมายจราจรแสดงเส้นทางรถ / ที่จอดรถชัดเจนและปั้มน้ำมันเป็นพื้นคอนกรีต / ลาดยาง ไม่มีหลุมบ่อ ไม่มีน้ำขัง

ด้านความต้องการอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อสร้างกลยุทธ์ใหม่ให้แก่ปั้มน้ำมัน มีระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ต้องการทราบถึงคุณภาพน้ำมันจากปั้มน้ำมันทุกครั้งเมื่อใช้งาน,ท่านต้องการทราบถึงใบกාරันตี หรือป้ายประชาสัมพันธ์คุณภาพน้ำมันของปั้มน้ำมัน เช่น โครงการ “ปั้มน้ำมันคุณภาพ ปลอดภัย นำ้ใช้บริการ” โดยทางปั้มน้ำมันต้องติดประกาศและเห็นได้อย่างชัดเจน, ต้องการให้ปั้มน้ำมันมีบริการทำความสะอาดรถ (คาร์แคร์), สนับสนุน และเข้ารับบริการปั้มน้ำมันที่เข้าร่วมรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม,สนับสนุนและเข้ารับบริการปั้มน้ำมันที่เข้าร่วมรณรงค์ลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน, ต้องการให้ปั้มน้ำมันมีบริการนวดแผนโบราณและเก้าอี้นวดแบบไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใหญ่ไม่ทราบ โครงการ “ปั้มน้ำมันคุณภาพ ปลอดภัย นำ้ใช้บริการ” ดังนั้นควรที่จะมีการรณรงค์ให้ประชาชนรู้จักเพื่อเป็นการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการและเป็นการพัฒนาปั้มน้ำมันในอนาคต
2. จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมด้านความต้องการในส่วนของผู้กดเงินอัตโนมัติ (ATM) ปั้มน้ำมันต่างๆควรที่จะจัดให้มีบริการในส่วนของผู้กดเงินสดเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าเพื่อให้เข้ามาใช้บริการ
3. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องค่าน้ำมันเป็นอย่างมากควรมีการประชาสัมพันธ์เมื่อน้ำมันมีราคาตกลง ผู้บริโภคจะมีการตื่นตัวและเข้ารับบริการเมื่อเห็นประชาสัมพันธ์ของสถานีบริการปั้มน้ำมัน

บรรณานุกรม

- จิรัฐา หมอยาดี . (2556) พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้สถานีบริการปั้มน้ำมัน ปตท. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง .หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สมชัย ธรรมสนอง.(2550) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกับพฤติกรรมการใช้สถานีบริการน้ำมันของผู้ขับขี่รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตมิกา หงส์ตระกูล (2556) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล” วารสารการตลาด และการสื่อสาร ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน)รายชื่อปั้มน้ำมันในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สืบค้นจาก<http://search.yellowpages.co.th>
- กรมธุรกิจพลังงาน. (2556). ข้อมูลสถานีบริการน้ำมัน (ไตรมาส) ปี 2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 4กันยายน 2557 จาก www.doeb.go.th สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (ที่มา: <http://thailand.kapook.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 10/06/2556)ตำบลในอำเภอทุ่งสง (ที่มา: <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอทุ่งสง> สืบค้นเมื่อวันที่ 6/10/56)
- ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลและเครือข่ายระดับอำเภอ (2556).ประชากรในอำเภอทุ่งสง สืบค้นเมื่อวันที่ 6/10/56 จาก <http://old.atasc.doae.go.th/>
- Kuester, Sabine (2012): MKT 301: Strategic Marketing & Marketing in Specific Industry Contexts, University of Mannheim, p. 110