

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในการใช้ก๊าซรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้รถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 43.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.3 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.3 ประเภทรถยนต์นั่งที่ใช้เป็นรถยนต์ญี่ปุ่น ร้อยละ 68.3 ขนาดเครื่องยนต์ 1,501 – 1,800 ซี.ซี ร้อยละ 43.0 อายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี ร้อยละ 30.8 ระบบการจ่ายน้ำมันของเครื่องยนต์เป็นหัวฉีด ร้อยละ 83.2 ค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซ LPG ต่อเดือน 1,001 – 2,000 บาท ร้อยละ 34.0 เติมก๊าซ LPG 2 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 32.8

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในการใช้ก๊าซรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 125 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านราคา	3.96	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	2
ด้านผลิตภัณฑ์	3.70	3
ด้านกระบวนการ	3.26	4
ด้านบุคคล	3.25	5
ด้านกายภาพ	3.17	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97	7

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานครตามลำดับ คือ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 126 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านผลิตภัณฑ์	คุณค่าในการใช้งานเมื่อเปรียบเทียบกับราคา	4.13
ด้านราคา	ราคาก๊าซ LPG ต่ำกว่าราคาน้ำมัน	4.10
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนสถานีบริการมีมากและหาง่าย	3.88
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	บริการหลังการขายของร้านติดตั้งก๊าซ LPG	3.39
ด้านบุคคล	ความเต็มใจในการบริการ	3.42
ด้านกายภาพ	ความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบเติมก๊าซ LPG	3.34
ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการเติมก๊าซ LPG	3.36

ตารางที่ 127 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	3.70
อายุ	41-50 ปี	3.89
ระดับการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.95
อาชีพ	อาชีพอื่น ๆ	4.00
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	4.11
อายุการใช้งานของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	3.76
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	1,001-2,000 บาท	3.75

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.89) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.95) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.11) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.76) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันต่อเดือนละ 1,001-2,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.75)

ตารางที่ 128 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	4.04
อายุ	41-50 ปี	4.18
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	4.08
อาชีพ	อาชีพอื่น ๆ	4.25
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	4.23
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 9 ปี	4.18
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	1,001-2,000 บาท	4.17

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.04) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.08) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.25) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.23) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 9 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซเดือนละ 1,001-2,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.17)

ตารางที่ 129 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	3.90
อายุ	41-50 ปี	3.93
ระดับการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.94
อาชีพ	อาชีพอื่น ๆ	4.25
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	4.09
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 9 ปี	4.03
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	1,001-2,000 บาท	4.03

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.94) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.25) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.09) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 9 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.03) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมัน 1,001-2,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.03)

ตารางที่ 130 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	2.98
อายุ	41-50 ปี	3.04
ระดับการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.16
อาชีพ	อาชีพอื่น ๆ	3.31
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	3.19
อายุการใช้งานของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	3.14
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.20

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.97) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.98) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.04) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.16) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.31) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.19) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.14) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันเดือนละไม่เกิน 1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.20)

ตารางที่ 131 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	3.37
อายุ	41-50 ปี	3.27
ระดับการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.45
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.38
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	3.39
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี	3.18
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.41

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.37) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.27) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.45) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.38) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.39) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซเดือนละไม่เกิน 1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.41)

ตารางที่ 132 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	3.19
อายุ	41-50 ปี	3.27
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.45
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.30
รายได้ต่อเดือน	50,001 บาทขึ้นไป	3.48
อายุการใช้งานของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	3.33
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	2,001-3,000	3.20

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.19) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.27) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.45) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.30) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.48) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.33) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซเดือนละไม่เกิน 2,001-3,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.20)

ตารางที่ 133 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	3.29
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	4.25
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.52
อาชีพ	อื่น ๆ	3.75
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.57
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี	3.39
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.45

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.29) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (4.25) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.52) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.57) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.39) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.45)

2. ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลกระทบต่อการใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 134 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านกายภาพ	3.05	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.98	2
ด้านผลิตภัณฑ์	2.93	3
ด้านราคา	2.75	4
ด้านกระบวนการ	2.66	5
ด้านบุคคล	2.62	6
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.61	7

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับ คือ ด้านกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 135 แสดงปัจจัยย่อยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัญหา	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านผลิตภัณฑ์	อัตราการเร่งลดลงเมื่อเทียบกับการใช้น้ำมัน	2.93
ด้านราคา	ราคาในการติดตั้งแผงเมื่อเทียบกับคุณภาพและค่าน้ำมันที่จ่ายลดลง	2.75
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีจำนวนหัวจ่ายไม่เพียงพอ	2.61
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ไม่มีรายการส่งเสริมการขาย	2.98
ด้านบุคคล	มีบุคลากรไม่เพียงพอ	2.62
ด้านกายภาพ	ก๊าซ LPG มีกลิ่นเหม็น	3.05
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนในการติดตั้งยุ่งยาก	2.66

จากตารางที่ 135 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับปัจจัย คือ อัตราการเร่งลดลงเมื่อเทียบกับการใช้น้ำมัน ราคาในการติดตั้งแผงเมื่อเทียบกับคุณภาพและค่าน้ำมันที่จ่ายลดลง มีจำนวนหัวจ่ายไม่เพียงพอ ไม่มีรายการส่งเสริมการขาย มีบุคลากรไม่เพียงพอ ก๊าซ LPG มีกลิ่นเหม็น และขั้นตอนในการติดตั้งยุ่งยาก

ตารางที่ 136 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	2.97
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	3.33
ระดับการศึกษา	ปวส./อนุปริญญา	2.98
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	3.19
รายได้ต่อเดือน	10,001-20,000 บาท	3.06
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี	3.10
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.24

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.97) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.33) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.98) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.19) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,001-20,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.06) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.10) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.24)

ตารางที่ 137 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	2.81
อายุ	21-30 ปี	2.86
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2.82
อาชีพ	อื่น ๆ	3.12
รายได้ต่อเดือน	30,001-40,000	2.90
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี	2.93
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.09

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.75) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.81) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.86) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.82) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่น ๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.12) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,001-40,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.90) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.93) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.09)

ตารางที่ 138 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	2.68
อายุ	51 ปีขึ้นไป	3.08
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.18
อาชีพ	อื่นๆ	3.75
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.07
อายุการใช้งานของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	2.90
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.16

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.61) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.68) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.08) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.18) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่นๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.07) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.90) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซเดือนละไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.16)

ตารางที่ 139 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	3.22
อายุ	21-30 ปี	3.27
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	3.06
อาชีพ	อื่น ๆ	3.25
รายได้ต่อเดือน	10,001-20,000 บาท	3.14
อายุการใช้งานของรถยนต์	ไม่เกิน 3 ปี	3.02
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	1,001-2,000 บาท	3.32

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.22) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.27) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.06) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่น ๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.25) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.14) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.02) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมัน 1,001-2,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.32)

ตารางที่ 140 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	ชาย	2.72
อายุ	51 ปีขึ้นไป	2.83
ระดับการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	2.84
อาชีพ	อื่นๆ	3.25
รายได้ต่อเดือน	40,001-50,000 บาท	2.81
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี	2.85
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.09

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.62) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.72) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.83) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.84) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่นๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.25) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.81) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.85) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.09)

ตารางที่ 141 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	3.07
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	3.50
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	3.11
อาชีพ	อื่นๆ	3.62
รายได้ต่อเดือน	10,001-20,000 บาท	3.13
	30,001-40,000 บาท	3.13
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี	3.20
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.30

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.05) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.07) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.50) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.11) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่นๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (3.62) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทและ 30,001-40,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.13) และ (3.13) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปีไม่เกิน 6 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.20) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.30)

ตารางที่ 142 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถยนต์ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ประเภทของการจำแนก	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาสูงสุด	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
เพศ	หญิง	2.68
อายุ	21-30 ปี	2.86
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	2.72
อาชีพ	อื่นๆ	2.83
รายได้ต่อเดือน	10,001-20,000 บาท	2.93
อายุการใช้งานของรถยนต์	มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี	2.82
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	ไม่เกิน 1,000 บาท	3.04

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.66) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.68) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.86) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.72) ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพอื่นๆ มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.83) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.93) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถยนต์มากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (2.82) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการเติมก๊าซเดือนละไม่เกิน 1,000 บาท มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (3.04)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในการใช้ก๊าซติดรถยนต์ LPG ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เลิศทัศนวงศ์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อพลังงานทดแทน (เอทานอล)

เป็นเชื้อเพลิงรถยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อพลังงานทดแทนในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปณิธาน โสมประภัสร์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการใช้แก๊สโซฮอล์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ทัศนคติด้านความรู้สึก) อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ คุณค่าในการใช้งานเมื่อเปรียบเทียบกับราคา ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ ภูมิเฝ้า สำราญคง (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับ “เห็นด้วยมาก” เกี่ยวกับการใช้ก๊าซแอลพีจี

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ราคาของ LPG ต่ำกว่าราคาน้ำมัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระพีณพงษ์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่าหากราคาน้ำมันยี่ห้ออื่นปรับลดลงอย่างน้อย 25 สตางค์ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเปลี่ยนไปใช้ยี่ห้อที่มีราคาถูกกว่าทันที และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เลิศทัศนวงศ์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อพลังงานทดแทนในระดับเห็นด้วยมากที่ราคาควรต่ำกว่าราคาน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูมิเฝ้า สำราญคง (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วยมากที่สุด” เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา คือ การใช้ก๊าซแอลพีจีเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเติมเชื้อเพลิง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ จำนวนสถานีบริการมีมากและหาง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปณิธาน โสมประภัสร์ (2549) ที่พบว่าสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ บริการหลังการขายของร้านที่ติดตั้ง

ก๊าซ LPG ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระพีณพงษ์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มีผลต่อการเลือกใช้สถานีสถานีบริการน้ำมัน

ในด้านปัญหาที่มีผลกระทบต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเป็นลำดับแรก คือ ไม่มีรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูมิเฝ้า สำราญคง (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับ “มีปัญหาน้อย” โดยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด “มีปัญหามากที่สุด” คือ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแจกของแถม การแจกคู่มือเมื่อเติมก๊าซ มีน้อย

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระพีณพงษ์ ชัยสุข (2542) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสถานีที่มีพนักงานบริการสุภาพและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าไม่มีผู้ศึกษาในเรื่องนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าไม่มีผู้ศึกษาในเรื่องนี้

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ประจำ และเป็นรายได้ในระดับที่ไม่สูงมาก จึงควรให้สถานีสถานีบริการก๊าซ LPG ให้ความสำคัญกับผู้บริโภคกลุ่มนี้
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในเรื่องของคุณค่าในการใช้งานเมื่อเปรียบเทียบกับราคาในระดับมาก ซึ่งไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงพอจะบอกได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่องราคา
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในเรื่องของก๊าซ LPG ที่ไม่ส่งผลต่อการสึกหรอของเครื่องยนต์
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้น่าจะเป็นกลุ่ม

วัยรุ่น และยังไม่มียาได้เป็นของตนเองจึงมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ อัตราการเร่งของเครื่องยนต์มากกว่าราคา

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์น้อยที่สุด คือ ไม่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาหรือของเครื่องยนต์ ดังนั้นควรให้มีการทดสอบจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือเพื่อให้ทราบถึงอัตราการสึกหรอของเครื่องยนต์เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้เชื้อเพลิงชนิดอื่น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐควรผลักดันให้ผู้ผลิตมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของก๊าซ LPG ให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือจากผู้ใช้รถยนต์ให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา

ภาครัฐควรมีความชัดเจนในนโยบายเรื่องพลังงานทดแทนว่าควรส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนประเภทใด โดยใช้ปัจจัยด้านราคาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยใช้พลังงานทดแทนมาใช้ให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับการผลักดันให้ผู้บริโภคหันมาใช้พลังงานทดแทนให้มากขึ้น ควรมีการส่งเสริมเพื่อขยายช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และกำหนดขนาดของสถานีบริการให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนเพื่อรองรับกับความต้องการของผู้บริโภคที่จะมีมากขึ้นในอนาคต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ และทำการตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ควรให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อผลักดันให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานทดแทนเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้คำแนะนำน้อยที่สุด จึงควรจัดหาบุคลากรเพื่อแนะนำให้ผู้บริโภคเกิดความคุ้นเคยและความมั่นใจในการใช้งาน และกำหนดมาตรฐานของบุคลากรที่จะเป็นผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในส่วนของบุคลากรที่ให้บริการในการเติมก๊าซ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความสะอาดปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าก๊าซ LPG มีกลิ่นเหม็น ดังนั้นควรมีการพัฒนากระบวนการป้องกันภัยโดยวิธีอื่นแทนการเติมกลิ่นลงไปในการก๊าซ LPG

ปัจจัยด้านกระบวนการ

เพื่อลดความยุ่งยากในการปรับจูนเครื่องยนต์หลังจากการติดตั้ง ควรให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์พัฒนาระบบและอุปกรณ์เพื่อรองรับการใช้ก๊าซ LPG ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังจังหวัดอื่น ๆ เพื่อได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาด้านการบริการต่อไป
2. ศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ติดตั้งก๊าซ LPG ในรถยนต์นั่งส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง