

## บทคัดย่อ

T 134698

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการ ของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ที่จะศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มเท่าๆ กัน แยกเป็นกลุ่มสมาชิกที่เคยใช้บัตรบางจาก และกลุ่มที่ไม่เคยใช้บัตร บางจาก กลุ่มละ 160 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย พบว่า สมาชิกที่เคยใช้บัตรบางจาก มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรบางจาก เกี่ยวกับการสะสมส่วนลด 10 สถาบัน เมื่อเดินนำ้มันบางจาก 1 ลิตร อยู่ในระดับมาก และเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และมีความมั่นใจว่าจะได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรบางจากรูปแบบต่างๆ ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจอยู่ในระดับน้อยว่าจะได้รับส่วนลดสะสม 10 สถาบัน เมื่อเดินนำ้มันบางจาก 1 ลิตร สมาชิกที่เคยใช้บัตรมีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อบัตร บางจากในเรื่องต่างๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่อง ความเพียงพอของจำนวนร้านค้าพันธมิตรที่ให้ ล่วงลดเมื่อซื้อสินค้า อยู่ในระดับน้อย และทัศนคติในด้านพฤติกรรมการใช้บัตรบางจากในเรื่อง หากมีการแจ้งข้อมูลสิทธิประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการทราบมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บัตรบางจาก

มากน้อยเพียงใด และหากได้ส่วนลดมากขึ้นจากการซื้อน้ำมันแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการคิดว่าจะซื้อน้ำมันบางจากมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมาก และเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้บริการใช้บัตรบางจากเพื่อรับส่วนลดจากร้านค้าพันธมิตรบ່อยมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับน้อย สมาชิกที่ไม่เคยใช้บัตรบางจาก มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรบางจาก และความมั่นใจว่าจะได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรบางจาก ในทุกเรื่องอยู่ในระดับน้อย สมาชิกที่ไม่เคยใช้บัตรมีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อบัตรบางจาก ในเรื่องความเหมาะสมของรูปแบบและลีสัณของบัตรบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย และมีทัศนคติด้านพฤติกรรมการใช้บัตรบางจาก ในเรื่องหากได้ส่วนลดมากขึ้นจากการซื้อน้ำมันแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการคิดว่าจะซื้อน้ำมันบางจากมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย

ด้านปัญหาในการใช้บัตรบางจาก พบว่า สมาชิกที่เคยใช้บัตรบางจาก พบรปัญหาการขาดช่วงสารคดีสิทธิประโยชน์ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรบางจากน้อยเกินไป มากที่สุด รองลงมาเรื่องการคืนส่วนลดสะสมนานและไม่น่าสนใจ และสถานีบริการน้ำมันบางจากที่รับบัตร ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกในการใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนสมาชิกที่ไม่เคยใช้บัตรบางจาก พบรปัญหาขาดช่วงสารคดีสิทธิประโยชน์ มากที่สุด รองลงมาเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรบางจากน้อยเกินไป และการคืนส่วนลดสะสมนานและไม่น่าสนใจ ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะในการใช้บัตรบางจาก พบว่า สมาชิกที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บัตรบางจาก มีข้อเสนอแนะในการใช้บัตรบางจาก เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรบางจากให้มากขึ้น มากที่สุด รองลงมาเรื่องควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องสิทธิประโยชน์ให้แก่สมาชิกบัตรบางจากให้มากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนสถานีบริการน้ำมันบางจากที่รับบัตรบางจากให้มากขึ้น ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจในผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากบัตรบางจาก พบว่า สมาชิกที่เคยใช้บัตรบางจาก มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากบัตรบางจาก อยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ และสมาชิกที่ไม่เคยใช้บัตรบางจาก มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรบางจาก เรื่องสะสมส่วนลด 10 สถานี/สัปดาห์ เมื่อเติมน้ำมันบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย

## ABSTRACT

TE 134698

The objectives of the independent study, was to study attitudes of Bangchak card members in Changwat Chiang Mai towards " Bangchak Card" Project and the problems that Bangchak card Members have using this card. The author chose to study card members through the network within Changwat Chiang Mai . 320 samples gained from non-probability sampling (convenience sampling) were divided into those who used to use the card and those who never used the card, 160 in each group.

It was found that those who used to use the card moderately knew their right in the accumulation of 10 satang per liter discount in the gasoline cost when they fill the gasoline tank at a large amount. They were moderately confident about the rights in all services except for the right in accumulation of 10 satang per liter discount in the gasoline cost when they fill the gasoline tank in one liter. They had a little confidence about the latter. Their attitude to the services was at moderate level except they thought that the numbers of the related shops which would give them a discount were too little their behavioral attitude was high when they were asked if more information about their rights were given as well as more discount were offered in purchasing. Their attitude to other services was at a moderate level except for frequency of using the card in purchasing from the related was at a low level. Those who never used the card knew and had their confidence about their rights in all kinds of services at a low level. Their attitude to the appearance of the card was at a moderate level. But they showed low level of attitude to other matters. Their behavioral attitude was moderate when they were asked if more discount were offered to each purchasing. Their attitude to other services was at a low level.

The problem from using this card indicated from those who use to used the card was the lack of information and insufficient offer about their rights which should get a high level. The length of discount return and not interesting offers and the Bangchak gasoline stations which accept the card are situated in inconvenient places respectively. For the group who never use the card there was more lack of information about the rights, insufficient offers about their rights and the length of discount return and non interesting offers respectively.

The recommendation from both groups from most to least were request for more information about their rights, more information provided to the card members and more gas stations available to the card holders respectively.

The satisfactory of those who used to use the card was moderate in all the rights offered. Those who never used the card was moderately satisfy with the right in accumulation of 10 satang per liter discount. However , they showed less satisfactory to other offers.