

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
ผู้วิจัย	นายอภิณพ เทียนวิจิตรฉาย
คณะกรรมการที่ปรึกษา	ดร.สมภพ เจริญนุทท, อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์
สาขา	ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ปีการศึกษา	2548

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ และ 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ จาก การดำเนินการวิจัยในการให้บริการของสถานีน้ำมัน การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัญหาโดยรวมของการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.72$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($X = 2.14$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหา ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($X = 2.13$) และอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($X = 1.72$)

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ มีรูปแบบการพัฒนา ดังนี้ 1) กำหนดวิธีการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน 2) จัดตั้งบุคลากร 3) ดำเนินงานตามวิธีการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

Abstract

Thesis Title	Development Model of Slokbat Petrol Service Station, Tambon Bangkaew, Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province
Researcher	Mr. Aphinop Tianvijitchai
Advisory Committee	Dr. Somphop Chermkhuntod, Mr. Nivet Kammrat.
Program	Development Strategy
Academic Year	2005

The purposes of this research were 1) to study the problems of servicing at Slokbat Petrol Service Station, Tambon Bangkaew, Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province and 2) to create a development model of Slokbat Petrol Service Station, Tambon Bangkaew, Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province.

The study was divided into 2 stages as follows:

Stage 1: Studying the problems of servicing at Slokbat Petrol Service Station, Tambon Bangkaew, Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province. It showed that the whole problems of servicing at Slokbat Petrol Service Station were at the low level ($X = 1.72$), and when examined in each side in order from high to low means it was found that reliability was at the low level ($X = 2.14$), communication was at the low level ($X = 2.13$), and security was also at the low level ($X = 1.72$).

Stage 2: The model of Slokbat Petrol Service Station, Tambon Bangkaew, Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province, must be done as follows: 1) identifying the whole system development method, 2) establishing of personnel, 3) using the whole system.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ
ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ในครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
โดยได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.สมภพ เจริญนท ประธานกรรมการที่ปรึกษา และ
อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ กรรมการที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัยทุกขั้นตอนของการทำงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทองค์ความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความตั้งใจและทุ่มเทตลอดมา

ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ
สนับสนุนแก่ผู้วิจัยด้วยตลอด และที่ขาดไม่ได้ คือ พ่อแม่พี่น้องที่คอยให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นอีกครั้งที่ได้ให้ความ
ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จนส่งผลให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงจะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ที่ทำการวิจัยและ
ผู้สนใจทั่วไป

อภิณพ เทียนวิจิตรฉาย

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญ.....	๓
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
บริบทของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ.....	6
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปิโตรเลียม.....	6
การบริการ.....	17
การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion : F.G.D).....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
งานวิจัยในประเทศ.....	40
งานวิจัยต่างประเทศ.....	43
กรอบความคิดในการวิจัย.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ขั้นตอนการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	52

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	82
รายการอ้างอิง.....	83
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	88
ภาคผนวก ข	93
ประวัติผู้วิจัย.....	113

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
4.2	แสดงระดับปัญหาการให้บริการโดยรวมของสถานีน้ำมันสหภาพบริการ..... ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์	56
4.3	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความเชื่อถือได้.....	57
4.4	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านการตอบสนอง.....	58
4.5	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านสมรรถนะ	59
4.6	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านการเข้าถึงบริการ.....	60
4.7	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความสุภาพอ่อนโยน.....	61
4.8	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านการสื่อสาร.....	62
4.9	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความเชื่อถือ.....	63
4.10	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความมั่นคง.....	64
4.11	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความเข้าใจ.....	65
4.12	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านการสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้...66	66
4.13	สรุปปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน 10 ด้าน.....	67
4.14	แสดงปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันและวิธีการแก้ไขปัญหา.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงความหมายของคุณภาพบริการ.....	24
2.2	กรอบความคิดในการวิจัย.....	46
4.1	แสดงรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว.....	73
	อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ตามผลสรุปการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ	

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Nakhon Sawan Rajabhat University