

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๑๑
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
บริบทของสถานีน้ำมันสกลนครบริการ.....	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	แสดงระดับปัญหาการให้บริการโดยรวมของสถานีนํ้ามันสกลนครบริการ..... 56 ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
4.3	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านความเชื่อถือได้..... 57
4.4	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านการตอบสนอง..... 58
4.5	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านสมรรถนะ 59
4.6	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านการเข้าถึงบริการ..... 60
4.7	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านความสุภาพอ่อนโยน..... 61
4.8	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านการสื่อสาร..... 62
4.9	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านความเชื่อถือ..... 63
4.10	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านความมั่นคง..... 64
4.11	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านความเข้าใจ..... 65
4.12	แสดงระดับปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้...66
4.13	สรุปปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามัน 10 ด้าน..... 67
4.14	แสดงปัญหาการให้บริการของสถานีนํ้ามันและวิธีการแก้ไขปัญหา..... 69

สารบัญภาพ

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