

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะโลกปัจจุบันได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงความเจริญทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการศึกษานั้น วิวัฒนาการของมนุษย์จากอดีตจนถึงปัจจุบันได้มีความแตกต่างกันอยู่มาก ทั้งในรูปแบบของการดำเนินชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และการพัฒนาการทางด้านความคิด เพราะความต้องการของมนุษย์ตามพื้นฐานแล้วมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ถ้าสังคมเปลี่ยนไปมากเท่าใด ความต้องการในทุก ๆ ด้าน ก็จะยิ่งเพิ่มมากยิ่งขึ้น นับเป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้ธุรกิจต้องเกิดขึ้น เพราะจุดมุ่งหมายจะต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในทางธุรกิจกิจกรรมจึงได้กลายเป็นอาชีพที่สร้างรายได้อย่างงดงามให้แก่ผู้ประกอบการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับความสามารถและความชำนาญของผู้ประกอบการที่จะนำทรัพยากรในทางธุรกิจที่มีอยู่มาให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด เพราะผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้วางรากฐาน นโยบายและหลักการต่าง ๆ ในการจัดการธุรกิจ เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติและรับผิดชอบนโยบายที่ได้ดำเนินงานตามแผนการที่ได้กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพและ ผลตามที่กำหนดไว้ทุกขั้นตอน (การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2541 : 8)

การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย หรือ ปตท.มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจเป็นธุรกิจบริษัทน้ำมัน ที่ก่อตั้งขึ้น ขณะที่ทั่วโลกกำลังเกิดภาวะขาดแคลนหรือในช่วงวิกฤติการณ์น้ำมันโลก ซึ่งน้ำมันเป็น แหล่งพลังงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันพลังงานจาก น้ำมันถูกนำไปใช้ในรถยนต์ เครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนาอุตสาหกรรมแทบทุกประเภท การนำน้ำมันมาใช้ประโยชน์ยังเปลี่ยนแปลงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ ให้ก้าวหน้าทันสมัยอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันน้ำมันก็มีบทบาทต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและการทหารของประเทศต่าง ๆ อย่างมาก จากการที่ ปตท. มุ่งปฏิบัติงานหรือเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง จึงทำให้ ปตท.สามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ จนบรรลุภารกิจ สร้างความมั่นคงทางด้านพลังงานให้เกิดขึ้นมีสถานีน้ำมันกระจายไปตามจุดต่าง ๆ มากมาย แข่งขันกับสถานีน้ำมันของตราสัญลักษณ์อื่น ๆ ด้านสถานีบริการน้ำมันจำนวนมาก

จึงทำให้การบริการของสถานีนํ้ามันเป็นสิ่งจำเป็นในการขายสินค้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2541 : 10)

เพื่อให้กิจการดำเนินไปด้วยดีและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น จะต้องมีการบริการที่ครบวงจรและคุณภาพ อันได้แก่ การบริการของพนักงานที่ให้อย่างความเท่าเทียมกันกับลูกค้า มีความรวดเร็ว มีการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ห้องน้ำสะอาด มินิมาร์ท ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ถ้าหากการบริการไม่ดี สถานที่ไม่สะดวก ห้องน้ำไม่สะอาด ฯลฯ ก็จะไม่มีการเข้ามาใช้บริการและในที่สุดก็ต้องเลิกกิจการ (การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2541 : 12)

ที่บางแก้ว การบริการนํ้ามันมีปัญหาเนื่องจากมีสถานีนํ้ามันมีจำนวนมาก จึงทำให้มีการแข่งขันทางการให้บริการสูง ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่ในฐานะ ผู้จัดการสถานีนํ้ามัน จึงสนใจทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีนํ้ามันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีเป้าหมายในด้านความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการสถานีนํ้ามันและเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของสถานีนํ้ามันให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาการให้บริการของสถานีนํ้ามันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีนํ้ามันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัญหาการพัฒนาการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง สมรรถนะ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ และเป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสถานีนํ้ามันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

**ช่วงที่ 1** ขึ้นตอนศึกษาปัญหาการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน จำนวน 60 คน ระหว่างวันที่ 15- 20 ธันวาคม 2548

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 15- 20 ธันวาคม 2548

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (บุญธรรม จิตต์อนันต์. 2540 : 66)

**ช่วงที่ 2** ขึ้นตอนสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน

### **ขอบเขตด้านตัวแปร**

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

**ช่วงที่ 1** ปัญหาการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

**ช่วงที่ 2** รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

**รูปแบบ** หมายถึง แผนภาพที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับการพัฒนาการบริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

**การพัฒนา** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งของ สถานที่ ที่เกิดขึ้นทีละเล็กละน้อยเปลี่ยนแปลงไปทางที่ดีขึ้น

**สถานีน้ำมัน** หมายถึง สถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

**การให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ต้องการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการในอันที่จะต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ  
ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ต่อไป