

บทที่ 1



บทนำ

ลักษณะของปัญหา

สถานีบริการน้ำมันต่าง ๆ ที่เห็นในปัจจุบันนี้ มีกำเนิดมาไม่ต่ำกว่า 50 ปีแล้ว โดยหลังจากที่ได้มีผู้ประดิษฐ์รถยนต์คันแรกในโลกขึ้นมา เมื่อประมาณ พ.ศ. 2443 ได้มีพวกพ่อค้าตั้งร้านขายน้ำมันเชื้อเพลิงในสถานที่มืดครึ้ม เพื่อให้บริการสำหรับเจ้าของรถกรรมวิธีก็เป็นแบบง่าย ๆ คือ เวลาเจ้าของรถจะมาเติมน้ำมันเชื้อเพลิงก็เทน้ำมันจากถังที่เก็บ ซึ่งมีขนาดเล็กลงสู่ถังในรถ ซึ่งเป็นวิธีการที่ช้าและไม่ค่อยปลอดภัย ต่อมาเมื่อปริมาณของรถมีจำนวนเพิ่มขึ้นและได้มีการปรับปรุงเทคนิคต่าง ๆ ของรถเพิ่มขึ้นการบริการในเรื่องการขายน้ำมันเชื้อเพลิงก็ต้องปรับปรุงตามไปด้วย เช่น มีการถายน้ำมันเครื่อง อัดจารบี ฯลฯ ซึ่งต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีลานและสถานที่สำหรับเติมน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการอย่างอื่นควบคู่ไปด้วย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสถานีบริการน้ำมัน โดยอาศัยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการขายและการบริการที่เพิ่มขึ้น

ปัจจุบันสถานีบริการน้ำมันซึ่งมีอยู่เกือบทุกหนทุกแห่งจะมีน้ำมันเชื้อเพลิงและอุปกรณ์อื่น ๆ ไว้จำหน่ายเกือบเหมือนกัน ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการจากแห่งไหนก็ได้ ดังนั้นการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เพื่อลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อเขาต้องการรับบริการในครั้งต่อไป

✕ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน เพื่อวัตถุประสงค์หลายประการ  
อันได้แก่

1. ศึกษาบริการประเภทต่าง ๆ ที่สถานีบริการน้ำมันมีไว้บริการผู้บริโภคน้ำมัน
2. ศึกษารวบรวมข้อคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน
3. สำรวจสิ่งจูงใจสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการเข้าไปใช้บริการในสถานีบริการน้ำมัน
4. เพื่อปรับปรุงบริการของสถานีบริการให้สามารถบริการผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาข้อคิดเห็นของผู้บริโภค ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ทำการสำรวจเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำการสำรวจเฉพาะสถานีบริการน้ำมันหลวงบก
3. ทำการสำรวจเฉพาะผู้ใช้รถเก๋งส่วนบุคคลเท่านั้น

#### วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) แต่ก่อนจะทำการศึกษาจากเอกสารและบทความต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการของสถานีบริการน้ำมันโดยละเอียดแล้ว จึงนำความรู้ที่ได้ไปวางแผนการสำรวจในขั้นต่อไป แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้จึงประกอบด้วยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและบทความเพื่อให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา ความสำคัญและบริการประเภท

ทาง ๆ ของสถานีบริการน้ำมันในปัจจุบัน

ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) เป็นข้อมูลที่ไ้จากการสำรวจ ( Survey )  
มีลำดับขั้นการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. เลือกวิธีการวิจัย เนื่องจากการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาข้อคิดเห็นของ  
ผู้บริโภคอย่างกว้าง ๆ โดยครอบคลุมไปถึงบุคคลอาชีพต่าง ๆ จึงเห็นสมควรใช้วิธีการ  
สร้างแบบสอบถาม ส่วนเทคนิคในการรวบรวมข้อมูลนั้นเห็นสมควรใช้วิธีการสัมภาษณ์โดย  
พนักงาน ( Personal Interview ) ทั้งนี้เพราะลักษณะปัญหาที่จะถามเป็นเรื่องธรรมดา  
ทั่ว ๆ ไป และแบบสอบถามก็ไม่ยาวเกินไปอีกทั้งยังเป็นวิธีประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลา

2. กำหนดจำนวนตัวอย่าง เนื่องจากความจำกัดทางด้านทุนทรัพย์ กำลังคน  
และเวลา จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิเคราะห์ 450 ราย และเพื่อสำหรับ  
แบบสอบถามที่อาจจะไม่สมบูรณ์ จำนวน 30 ราย รวมจำนวนตัวอย่างที่ต้องการสำรวจ 480  
ราย

3. วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างตามพื้นที่ ( Area  
Sampling ) และการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบง่าย ( Simple Random Sampling )  
คือแบ่งกรุงเทพมหานครออกเป็น 24 เขต ตามเขตการปกครอง สุ่มเลือกสถานีบริการน้  
มันมาเขตละ 1 สถานี ได้จำนวนสถานีบริการน้ำมันตัวอย่างทั้งสิ้น 24 สถานี สุ่มเลือกตัว  
อย่างผู้บริโภคมา 20 ราย จากแต่ละสถานี ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 480 ราย

4. การสร้างแบบสอบถาม โดยการร่างแบบสอบถามขึ้นให้ครอบคลุมข้อมูลที่  
ต้องการทั้งหมดเพื่อบรรดูลักษณะวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ ในการร่างแบบสอบถามนี้  
ต้องใช้ความรู้ที่ไ้จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ประสบการณ์จากการทำงานและคำแนะนำ  
ของอาจารย์ที่ปรึกษามาประกอบกัน ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามมีความรัดกุม เข้าใจง่ายและ  
ไม่ยาวเยิ่นเย้อเกินไป ต่อจากนั้นผู้เขียนได้นำร่างแบบสอบถามมาทดลองสัมภาษณ์ ( Pre-  
Test ) กับเพื่อน ๆ ที่ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดย  
เฉพาะความยาวของแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์  
ยิ่งขึ้น

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีหัวข้อความสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลของผู้ให้ข้อคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม
2. จำนวนผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสถานบริการน้ำมัน
3. บริการเติมน้ำมันและบริการล้างอัดฉีดของสถานบริการน้ำมันมีบริการเป็น

ประการใด

4. สถานบริการน้ำมันในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

5. เหตุผลและสิ่งจูงใจสำคัญให้ผู้บริโภคใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน
6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสถานบริการน้ำมัน

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ แยกออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลข้อคิดเห็น โดยผู้เขียนได้จัดแบ่งประโยคที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ก. คำถามที่มีคำตอบได้ 2 อย่าง ( Dichotomous Questions ) เช่น ให้ตอบว่า "มีจำนวนเพียงพอ" หรือ "มีจำนวนไม่เพียงพอ" ในข้อ 7

ข. คำถามที่มีคำตอบหลาย ๆ คำตอบ ( Multiple Choice Questions ) โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของตนมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว เช่น คำถามในข้อ 5, 6

ค. คำถามที่ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ เช่น คำถามในข้อ 1, 2, 3, 4 และ 8

ง. คำถามแบบให้เรียงลำดับความสำคัญ ( Ranking Questions ) เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเรียงลำดับความสำคัญของคำตอบ เช่น คำถามในข้อ 9

จ. คำถามที่เปิดโอกาสให้ตอบได้เต็มที่ ( Open -End Questions ) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบอย่างเต็มที่ในแนวทางใดก็ได้ เช่น คำถามในข้อ 10.

## การออกงานสนาม

ในการรวบรวมวัสดุโดยการออกสนามสัมภาษณ์นี้ ผู้เขียนได้ออกสัมภาษณ์เองและยังได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการออกสัมภาษณ์ตามสถานีบริการน้ำมันทั่วกรุงเทพมหานคร โดยผู้เขียนได้แจ้งให้ผู้ออกสัมภาษณ์ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามจนเป็นที่เข้าใจ

งานสนามได้เริ่มในวันเสาร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526 เวลา 08.00 น. - 17.00 น. ในเขตรัฐบาลกรุงเทพฯ เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม และเขตธนบุรี วันอาทิตย์ที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526 เวลา 08.00 น. - 17.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตบางขุนเทียนเขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่และเขตคลองจั่น วันจันทร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตพระนคร วันพุธที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตดุสิต วันศุกร์ที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตคูเวตวันเสาร์ที่ 5 มีนาคม 2526 เวลา 08.00 น. - 17.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตหนองจอก เขตมีนบุรี เขตจตุจักรบึง - เขตบางกะปิ และเขตบางเขน วันอาทิตย์ที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 08.00 น. - 17.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตพระโขนง เขตกานนา เขตบางรักและเขตสัมพันธวงศ์ วันจันทร์ที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตพญาไท วันพุธที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และวันสุดท้ายที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2526 เวลา 16.00 น. - 18.00 น. ออกสัมภาษณ์ในเขต ปทุมวัน ได้จำนวนตัวอย่าง 480 ราย (แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 30 ราย ได้จำนวนตัวอย่าง 450 ราย ครบตามเป้าหมายที่ตั้งไว้)

ในการออกสนามสัมภาษณ์นี้ ผู้เขียนประสบปัญหาเรื่องการให้ความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากการสัมภาษณ์นี้กระทำในสถานีบริการน้ำมันโดยส่วนหนึ่งสัมภาษณ์ผู้นำรถเข้ามาเติมน้ำมัน ซึ่งจะมีเวลาน้อยมาก สำหรับการสัมภาษณ์ผู้นำรถมาใช้บริการล้างล้อรถนั้นมีปัญหาน้อย แต่ปัญหาต่าง ๆ นี้ก็สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้เพราะผู้เขียนได้พนักงานสัมภาษณ์ที่มีการศึกษาสูงประกอบกับงานประจำในอาชีพเป็นงานที่สถานบริการน้ำมันอยู่แล้ว และในช่วงเวลาการออกสนามนี้ผู้เขียนและพนักงานสัมภาษณ์ได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อขัดแย้งและแนวทางแก้ปัญหาที่กักอยู่ตลอดเวลา

## การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้เขียนได้รวบรวมแบบสอบถามโดยจัดแบ่งออกเป็นความ  
 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ อาทิ เช่น เพศ, สถานภาพส่วนตัว, อายุ, การศึกษา, ราย  
 ใต้อีกเดือนและอาชีพที่ฝึกเตรียม ภาระและที่ตาราง เพื่อแจ้งข้อมูลจากการตอบของผู้  
 ให้สอบถามและสัมภาษณ์ทั้งหมด ในแต่ละชุดของกลุ่มหนึ่ง ๆ ผู้เขียนได้เตรียมตารางเพื่อ  
 แจ้งข้อมูลทุกข้อ ในข้อที่เป็นคำถามเปิด (Open-End Question) คำตอบจะกระจาย  
 ไปตามความคิดเห็นของผู้ให้สอบถามและสัมภาษณ์จึงต้องทำการรวบรวมคัดลอกข้อความ  
 ที่เป็นคำตอบออกมาให้หมดแล้วพิจารณาหมวดหมู่ ข้อไหนที่มีความหมายเหมือนกันก็จัดไว้  
 ด้วยกัน

เมื่อแจ้งข้อมูลจากคำตอบของทุกข้อความแล้ว ผู้เขียนได้ทำการรวมคะแนน  
 ของแต่ละกลุ่มผู้ใช้สำหรับข้อที่เป็นคำถามเปิด หรือแสดงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ข้อความที่ซ้ำ  
 กันหรือเหมือนกันก็จัดรวมไว้พวกหนึ่ง ส่วนข้อความไหนไม่ซ้ำกันเลยก็จัดเอาไว้เป็นหนึ่ง  
 คำตอบหรือหนึ่งความคิดเห็น

เมื่อได้ผลรวมของคำตอบทั้งหมดแล้วจึงนำมาลงตารางวิเคราะห์ ซึ่งได้จัด  
 เตรียมไว้ล่วงหน้าและทำการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย