

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ



1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- 1.2 เพื่อศึกษาการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการบริหารงาน ของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- 1.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- 1.4 เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ใช้บริการ

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายตามมาตรา 6 ทวิ ของกรมทะเบียนการค้า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 310 แห่ง ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 แห่ง ที่ได้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

(Simple Random Sampling) ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร หรือ ผู้ประกอบการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 175 คน และผู้ใช้บริการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 10 คน รวม 1,750 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ครอบคลุมตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

3.สรุปผลการวิจัย

3.1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้บริหารหรือผู้ประกอบการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า

3.1.1 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) เพศ เป็นเพศชาย
- 2) อายุ อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี
- 3) ระดับการศึกษา ประถมศึกษา
- 4) สถานภาพสมรส สมรสแล้ว
- 5) รายได้ในการประกอบธุรกิจ อยู่ระหว่าง 10,001 – 50,000 บาท

3.1.2 ผู้มาใช้บริการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) เพศ เป็นเพศชาย
- 2) อายุ อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี

- 3) ยานพาหนะที่ใช้เป็นประจำ รถจักรยานยนต์
- 4) อาชีพเกษตรกร
- 5) รายได้ต่อปี(โดยเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 10,001 – 50,000 บาท

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเพลิง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 12 ปัจจัย มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ตัวแปร โดยผู้วิจัยแยกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย จำนวน 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 1) เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ (X_1)
- 2) จำนวนหัวจ่ายของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (X_{12})
- 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ (X_4)

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 84.60 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned}
 Y = & -43039.644 + 0.04 X_1 + (-2477.859) X_2 + (-2136.781) X_3 + 4206.211 X_4 + \\
 & (-425.964) X_5 + 5.823 X_6 + 221.273 X_7 + 18680.330 X_{8/1} + 23226.399 X_{8/2} \\
 & + 20384.470 X_{8/3} + (-1290.312) X_{8/4} + (-5292.327) X_{8/5} + 14907.109 X_{8/6} + \\
 & 15578.587 X_{8/7} + 1124.200 X_{8/8} + 22257.787 X_{8/9} + 22753.307 X_{8/10} + \\
 & 19092.605 X_{8/11} + (-1677.678) X_9 + 4179.531 X_{10} + 1.098 X_{11} + \\
 & 9256.792 X_{12}
 \end{aligned}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .596Z_1 + (-.034)Z_2 + (-.046)Z_3 + .103Z_4 + (-.005)Z_5 + .000Z_6 + .003Z_7 \\ + .109Z_{8/1} + .064Z_{8/2} + .088Z_{8/3} + (-.002)Z_{8/4} + (-.012)Z_{8/5} + .043Z_{8/6} + \\ .043Z_{8/7} + .002Z_{8/8} + .085Z_{8/9} + .041Z_{8/10} + .071Z_{8/11} + (-.019)Z_9 + .048 \\ Z_{10} + .066Z_{11} + .398Z_{12}$$

เมื่อ Y และ Z = ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ จำนวน 9 ปัจจัย ดังนี้ คือ

- 1) วิธีการส่งเสริมการตลาด (X_2)
- 2) ความหลากหลายในการให้บริการ (X_3)
- 3) ท่าเลที่ตั้งของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (X_5)
- 4) สภาพแวดล้อมภายในสถานีสบริการ (X_6)
- 5) สภาพแวดล้อมภายนอกสถานีสบริการ (X_7)
- 6) ตราผลิตภัณฑ์ (X_8)
- 7) ราคาจำหน่ายต่อลิตร (X_9)
- 8) วิธีดำเนินงาน (X_{10})
- 9) ขนาดของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (X_{11})

3.3 การดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน พบว่า การดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานของสถานีสบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระดับการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า วิธีการบริหารงานที่มีระดับการดำเนินการมากที่สุด คือ มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า ระดับการดำเนินการมากที่สุด คือ มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ ระดับการดำเนินการปานกลาง คือ มีความอดทนในการทำงานและมีการวางแผนในการทำงานไว้ล่วงหน้า ระดับการดำเนินการน้อย คือ มีบริการทิ้งขยะให้แก่ลูกค้า และระดับการดำเนินการน้อยที่สุด คือ มีบริการร้านอาหาร

3.4 ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอุปสรรคมากที่สุด คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัญหาอุปสรรคมาก คือ การบริการของสถานีบริการน้ำมัน ปัญหาอุปสรรคปานกลาง คือ ขาดเงินทุนหมุนเวียน ปัญหาอุปสรรคน้อย คือ ทางเข้า – ออกของสถานีบริการไม่เหมาะสม และการลด แลก แจก แถม ปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุด คือ ผลผลิตที่ไม่มีคุณภาพ

3.5 ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของผู้มาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,750 คน พบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของผู้มาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านวิธีการส่งเสริมการตลาดต้องการมีส่วนลดพิเศษและมีของแถมสำหรับผู้มาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาต้องการมีการสะสมคูปองแลกของรางวัล ส่วนการโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาและมีการให้เครดิตในการเติมน้ำมันผู้ให้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความหลากหลายในการให้บริการต้องการมีบริการเช็ดกระจก รถยนต์ มีบริการเติมน้ำมัน มีมินิมาร์ท มีร้านอาหาร มีโทรศัพท์สาธารณะและมีร้านซ่อมรถยนต์บริเวณสถานีบริการมากที่สุด ส่วนมีบริการล้าง-อัด-ฉีด มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีบริการตลอด 24 ชม. และมีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีบริการต้องการพื้นเป็นคอนกรีตหรือลาดยางทั่วบริเวณที่มีการบริการ พื้นอยู่ในสภาพดีมีความมั่นคงไม่ชำรุด มีการจัดสวนหย่อมสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีทางสำหรับรถยนต์เข้าออกได้สะดวก มีการจัดบริเวณที่จอดรถภายในสถานีบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในอาคารสำนักงานเป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้และการตั้งโชว์สินค้าเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนชัดเจนมากที่สุด ด้านการจัดการขยะมูลฝอยต้องการมีการแยกทิ้งขยะมูลฝอย ไม่พบขยะมูลฝอยตกหล่นตามพื้น ถนน รางระบายน้ำ และการกำจัดขยะมูลฝอยถูกสุขลักษณะมากที่สุด ด้านการจัดการสิ่งปฏิกูลต้องการห้องน้ำแยกชาย-หญิง มีอ่างล้างมือที่สะอาด มีสบู่หรือน้ำยาทำความสะอาดมือ และห้องส้วมที่สะอาด ด้านตราผลิตภัณฑ์ ต้องการน้ำมันที่มี

ตราผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักและตราผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยมากที่สุด ส่วนน้ำมันที่ไม่มีตราผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการน้อยที่สุด ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการไม่มีความต้องการ น้ำมันที่ไม่มีตราผลิตภัณฑ์

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถนำมาอธิบายเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการ น้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวน 3 ปัจจัย โดยเป็นปัจจัยเชิงบวก คือ เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และจำนวน หัวจ่ายของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะอภิปรายได้ ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ มีผลต่อปริมาณการจำหน่าย น้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับระบบ ของธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2536 : 36 - 37) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การจะเป็นระบบรวมซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ เช่น ระบบการเงิน ระบบการตลาด ระบบการผลิต ทั้งสามระบบย่อยต่างมีความสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้องและมีผลกระทบซึ่งกันและ กัน และยังสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของ นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์ (เดลินิวส์ 2540 : 8 อ้างในสิทธิชัย ชูวัฒนกุล.2542 : 13 -14) กล่าวไว้ว่า สถาบันการเงินในประเทศโดยเฉพาะ ธนาคารต่างๆ ได้จัดการปล่อยสินเชื่อให้กับบริษัทน้ำมันรายเล็กๆ เนื่องจากเห็นว่าธุรกิจน้ำมัน ในประเทศไทยมีการแข่งขันการอย่างรุนแรงมาก หากสถานการณ์ยังรุนแรงเช่นนี้ต่อไปเรื่อยๆ เกิดผู้ค้าน้ำมันรายเล็กเพิ่มมากขึ้น โดยผู้ประกอบการไม่เร่งปรับธุรกิจให้แข่งขันกับผู้ค้ารายใหญ่ ที่มีเงินลงทุนอยู่เป็นจำนวนมากแล้ว จะทำให้ธุรกิจล้มเหลว และยังสอดคล้องกับ บทความ

“ซึ่งช่องการลงทุน”(2532 : 126 – 128) ที่กล่าวว่า การลงทุนเปิดสถานีสาน้ำมัน มี 2 ลักษณะ ดังนี้ เอกชนลงทุนเอง โดยบริษัทน้ำมันต้องการหาผู้ที่สนใจมาดำเนินการ และบริษัทน้ำมันร่วมลงทุน ในกรณีที่เอกชนมีที่ดิน และเงินทุนพร้อมที่จะลงทุน ข้อพิจารณาในการลงทุน ในกรณีที่เอกชนลงทุนเอง มีหัวข้อพิจารณาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คุณสมบัติของผู้ลงทุน และเงินทุน ส่วนการลงทุนร่วมกับบริษัทน้ำมัน มีข้อพิจารณา ดังนี้ สถานที่ ความสามารถและความตั้งใจจริงของผู้ลงทุน และเงินทุน

ผู้วิจัยเห็นว่าเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ มีผลต่อระบบต่างๆ ในสถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิง ถ้าสถานีสาน้ำมันแห่งใดมีจำนวนเงินลงทุนน้อย อาจทำให้ธุรกิจล้มเหลวได้ เนื่องจากไม่มีเงินทุนสำรองในการประกอบกิจการ ดังนั้นสถานีสาน้ำมันควรมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจให้เพียงพอ จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเด็นที่สอง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการ ของ วิโรจน์ พูนสุวรรณ(2538 : 3) กล่าวว่า การให้บริการในธุรกิจบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพึงยึดหลักการบริการ 5 ประการ คือ บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ในงานที่ทำ ความภาคภูมิใจในงาน บุคลิกภาพที่ดี และ อธิษาศัยและความมีน้ำใจเหนือธรรมดา และยังคงสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ ของ สมคิด บางโม(2538 : 235) กล่าวว่าภาวะผู้นำที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะด้านกายภาพ สังคม บุคลิกภาพ และคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลเป็นสำคัญ คุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ที่มีส่วนสำคัญกับความเป็นผู้นำ คือ ความเฉลียวฉลาด ความสามารถทางด้านสังคม แรงจูงใจ ภายในที่ต้องการประสบความสำเร็จ และทัศนคตินมนุษยสัมพันธ์ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชง อุ่มตระกูล (2525 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า สถานีสาน้ำมันเชื้อเพลิงเกือบทุกแห่งจะมีน้ำมันเชื้อเพลิงและอุปกรณ์อื่นๆ ไว้จำหน่ายคล้ายกัน ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการจากแห่งใดก็ได้ ดังนั้น การให้บริการของสถานีสาน้ำมัน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจ เพื่อลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตต่อไป สถานีสาน้ำมันต้องพัฒนาบุคลากรของสถานีสาน้ำมันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้ให้บริการ ต้องมีกริยา มารยาทสุภาพ ผู้วิจัยเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้สถานีสาน้ำมันอยู่รอด เป็นการสร้างความพึงพอใจที่สนองต่อลูกค้า ดังนั้น สถานีสาน้ำมันใดที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ จะทำให้

สถานีบริการนั้นมีปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเด็นที่สาม จำนวนหัวจ่ายของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ถ้าสถานีบริการแห่งใดมีจำนวนหัวจ่ายมากจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นผลให้ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 ปัจจัย โดยสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้ดังนี้

1) กลุ่มที่หนึ่ง ขนาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ได้ค่า Sig เท่ากับ 0.091 ผู้วิจัยคาดว่า ถ้าหากมีการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ตัวแปรตัวนี้น่าจะมีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มที่สอง ได้แก่ วิธีการส่งเสริมการตลาด ความหลากหลายในการให้บริการ ท่าเลที่ตั้งของสถานีบริการ สภาพแวดล้อมภายในสถานีบริการ สภาพแวดล้อมภายนอก สถานีบริการ ตราผลิตภัณฑ์ ราคาจำหน่ายต่อลิตร และวิธีการดำเนินงาน นั้น ถึงแม้ว่าผู้วิจัยได้ทำการทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแล้ว แต่การวิจัยในครั้งนี้ ปัจจัยกลุ่มนี้ ไม่ Sig

4.2 วิธีการบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ในจังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการบริหารงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มีระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดความสำเร็จทางการบริหาร ของสมยศ นาวิการ (2527 : 9) กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จทางการบริหารมีมิติสำคัญอยู่ 2 มิติ คือ มุ่งอยู่ที่งานของผู้บริหารและการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญของงาน และมุ่งอยู่ที่พฤติกรรมของผู้บริหารในการทำงานให้สำเร็จ ถ้าปราศจากความเข้าใจงาน และการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญแล้ว ความสำเร็จทางการบริหาร ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ แนวความคิดความสำเร็จทางการบริหารมุ่งอยู่ที่ว่าผู้บริหารตัดสินใจอย่างไร คิดต่อสื่อสารกับพนักงานอย่างไร ความเข้าใจงาน แบบของการเป็นผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร และการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกันระหว่างกันที่นำไปสู่ความ

สำเร็จทางการบริหาร การบริหารที่ประสบผลสำเร็จส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานของสามัญสำนึก ไม่มีหนังสือเล่มใดอธิบายว่าผู้บริหารควรปฏิบัติต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกันทุกอย่างที่ผู้บริหารต้องเผชิญอยู่แต่ละวัน ในชีวิตการทำงานของเขาอย่างไร และไม่มีบุคคลรู้อย่างแน่ชัดว่าเขาควรปฏิบัติอย่างไรในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เราทุกคนเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยการกระทำ และวิธีการบริหารงานของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มีวิธีการที่น่าสนใจที่จะนำอภิปราย ได้ดังนี้

วิธีการที่หนึ่ง มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าระดับการดำเนินการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537 :35) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาถึงมูลเหตุของใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ โดยทำให้ทราบว่า ทำไมผู้บริโภคจึงเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อ หรือเลือกสถานบริการน้ำมันรายนี้ ซึ่งจะมีจุดเริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้น คือ มีส่วนพิเศษให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดความต้องการที่ถือว่าเป็นเหตุของใจให้เกิดการซื้อ ซึ่งการมีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า เป็นวิธีการบริหารงานที่สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ในจังหวัดกาฬสินธุ์เลือกใช้มากที่สุด

วิธีการที่สอง มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Theory of Leadership) ของ สมคิด บางโม (2538 : 235) ได้อธิบายว่าภาวะผู้นำที่ดีขึ้นอยู่กับ คุณลักษณะทางด้านกายภาพ สังคม บุคลิกภาพ และคุณลักษณะส่วนตัวเป็นสำคัญ เช่น รูปร่าง สติปัญญา อุปนิสัย ใจคอสุขุมเยือกเย็น เป็นต้น ผู้นำจะต้องมีลักษณะเฉพาะ ภาวะผู้นำย่อมจะเกิดขึ้นเฉพาะผู้ที่มีลักษณะเหมาะสมเท่านั้น คีท เดวิส (Keith Davis) ได้ระบุถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ ความเฉลียวฉลาด ความสามารถทางด้านสังคม แรงจูงใจภายในที่ต้องการประสบความสำเร็จ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ จะต้องมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจอยู่เสมอ เพื่อที่จะให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

4.3 ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง มีระดับปัญหาอุปสรรคน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ บทความ “ชี้ช่องการลงทุน” (2532 : 126 – 128) ที่กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสถานบริการน้ำมัน คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน ในธุรกิจบริการประเภทนี้มีพนักงานเข้า – ออกมากจนบางครั้งไม่สามารถพัฒนา

พนักงานให้มีประสิทธิภาพได้เท่าที่ควร และสภาพการแข่งขัน สถานีบริการน้ำมันบางแห่งนำน้ำมันที่ไม่เสียภาษีมาบริการ จึงเกิดการขายตัดราคากันขึ้น ปัญหาอุปสรรคที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

ปัญหาอุปสรรคประการที่หนึ่ง คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดในการให้บริการ ของ วิโรจน์ พูนสุวรรณ (2538 : 3) ได้กล่าวถึงการให้บริการในธุรกิจบริการนั้น พึงยึดหลักการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Competency) บุคลากรต้องมีความสามารถสูงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเร็ว (Speed) เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. ความรู้ในงานที่ทำ (Product Knowledge) บุคลากรต้องมีความรู้ในการขายบริการในด้านการแนะนำให้กับลูกค้า การตอบปัญหาข้อข้องใจ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีเหตุจำเป็น

3. ความภูมิใจในงาน (Pride) คือการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร เพราะถ้าพนักงานเหล่านั้นไม่มีความภาคภูมิใจในอาชีพของตนแล้วก็ยากที่องค์กรนั้นจะอยู่รอด ไปได้ไกล เพราะความภาคภูมิใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นทำหน้าที่ให้ดีที่สุดตลอดเวลา เป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

4. บุคลิกภาพดี (Appearance) ส่วนใหญ่แล้วเป็นภาพขององค์กรนอกจากจะมาจากรูปลักษณ์ของอาคารสำนักงาน หรือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องชื่อเสียงแล้ว บุคลิกภาพของบุคคลในองค์กรนั้นๆ เป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กัน เพราะการแต่งการที่ดี การแสดงออกทางท่าทาง กิริยา วาจา ต้องเต็มไปด้วยความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความยินดี

5. อุตสาหะและความมีน้ำใจเหนือธรรมดา (Extra Effort) ข้อนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะแยกให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรชั้นยอด เป็นการให้บริการไม่ใช่ทำเพียงแต่บริการตามสมควรแต่ทำเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยไม่มองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ปัญหาอุปสรรคประการที่สอง คือ การบริการของสถานีบริการน้ำมัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดในการให้บริการ ของ

วิโรจน์ พูนสุวรรณ (2538 : 3) ได้กล่าวถึงการให้บริการในธุรกิจบริการนั้น พึงยึดหลักการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Competency) บุคลากรต้องมีความสามารถสูงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเร็ว (Speed) เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. ความรู้ในงานที่ทำ (Product Knowledge) บุคลากรต้องมีความรู้ในการขายบริการในด้านการแนะนำให้กับลูกค้า การตอบปัญหาข้อข้องใจ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีเหตุจำเป็น

3. ความภูมิใจในงาน (Pride) คือการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพราะถ้าพนักงานเหล่านั้นไม่มีความภาคภูมิใจในอาชีพของตนแล้วก็ยากที่องค์กรนั้นจะอยู่รอดไปได้ไกล เพราะความภาคภูมิใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นทำหน้าที่ให้ดีที่สุดตลอดเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

4. บุคลิกภาพดี (Appearance) ส่วนใหญ่แล้วเป็นภาพขององค์กรนอกจากจะมาจากรูปลักษณ์ของอาคารสำนักงาน หรือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องชื่อเสียงแล้ว บุคลิกภาพของบุคคลในองค์กรนั้นๆ เป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กัน เพราะการแต่งการที่ดี การแสดงออกทางท่าทาง กิริยา วาจา ต้องเต็มไปด้วยความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความยินดี

5. อุตสาหะและความมีน้ำใจเหนือธรรมดา (Extra Effort) ข้อนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะแยกให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรชั้นยอด เป็นการให้บริการไม่ใช่ทำเพียงแต่บริการตามสมควรแต่ทำเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยไม่มองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการบริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถดึงดูดใจผู้มาใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอีก การบริการที่รวดเร็วทันใจ จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

4.4 ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของผู้มาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้มาใช้บริการ ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านวิธีการส่งเสริมการตลาด ต้องการมีส่วนลดพิเศษและมีของแถมสำหรับผู้มาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาต้องการมีการสะสมคูปองแลกของรางวัล ส่วนการโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาและมีการให้เครดิตในการเติมน้ำมัน ผู้ใช้บริการมีความ

ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความหลากหลายในการให้บริการต้องการมีบริการเช็ด
 กระจกรถยนต์ มีบริการเติมลมยาง มีมินิมาร์ท มีร้านอาหาร มีโทรศัพท์สาธารณะและมีร้าน
 ซ่อมรถยนต์บริเวณสถานีบริการมากที่สุด ส่วนมีบริการล้าง-อัด-ฉีด มีบริการรับชำระเงินด้วย
 บัตรเครดิต มีบริการตลอด 24 ชม. และมีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ผู้ใช้บริการมีความ
 ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานีบริการต้องการพื้นเป็น
 คอนกรีตหรือราดยางทั่วบริเวณที่มีการบริการ พื้นอยู่ในสภาพดีมีความมั่นคงไม่ชำรุด มีการ
 จัดสวนหย่อมสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีทางสำหรับรถยนต์เข้าออกได้สะดวก มีการ
 จัดบริเวณที่จอดรถภายในสถานีบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในอาคารสำนักงานเป็น
 ระเบียบและถูกสุขลักษณะ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้และการตั้งโชว์สินค้าเป็นระเบียบเป็น
 สัดส่วนชัดเจนมากที่สุด ด้านการจัดการขยะมูลฝอยต้องการมีการแยกทิ้งขยะมูลฝอย ไม่พบ
 ขยะมูลฝอยตกหล่นตามพื้น ถนน รางระบายน้ำ และการกำจัดขยะมูลฝอยถูกสุขลักษณะมาก
 ที่สุด ด้านการจัดการสิ่งปฏิกูลต้องการห้องน้ำแยกชาย-หญิง มีอ่างล้างมือที่สะอาด มีสบู่หรือ
 น้ำยาทำความสะอาดมือ และห้องส้วมที่สะอาด ด้านตราผลิตภัณฑ์ ต้องการน้ำมันที่มี
 ตราผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักและตราผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยมากที่สุด ส่วนน้ำมันที่ไม่มีตราผลิตภัณฑ์
 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการน้อยที่สุด ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการไม่มีความต้องการ
 น้ำมันที่ไม่มีตราผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี พรทิพย์วรเวทย์ (2540 :
 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันใน
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการ
 สถานีบริการน้ำมัน พบว่า ผู้บริโภคสนใจต่อสิ่งกระตุ้นภายนอกทางด้านการตลาดและ
 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ ในด้านการเลือกชนิดน้ำมันที่เดิม การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้
 การเลือกปริมาณการซื้อ ความถี่ในการเติมน้ำมัน วิธีการจ่ายเงิน และเวลาในการเติมน้ำมัน
 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา พุกษาพันธ์ทวี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง
 “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่”
 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญว่ามีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 สถานีบริการน้ำมันมากที่สุด ในปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้ง คือ ปัจจัยที่สถานีบริการน้ำมันเป็นทาง
 ผ่านทุกวัน ส่วนปัจจัยทางด้านคุณภาพ การให้บริการ ปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญว่ามีผล
 ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการมากที่สุด ปัจจัยที่พนักงานบริการสุภาพ
 และรวดเร็ว ส่วนปัจจัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่มีปัจจัยใดที่มีระดับความสำคัญใน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ เลิศศิริติวงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน” ผลการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันการแข่งขันทางด้านการค้าปลีกของสถานีบริการน้ำมันนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับผู้ค้าน้ำมันยี่ห้อต่างๆ หลายนาย ซึ่งทำให้ต้องมีการปรับตัว เพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ โดยการสร้างการบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถ้าพิจารณาในด้านของผลิตภัณฑ์แทบจะไม่สามารถแยกความแตกต่างได้เลย เพราะน้ำมันแต่ละยี่ห้อเมื่อเติมเข้าไปก็ทำให้รถขับเคลื่อนไปได้ สิ่งหนึ่งที่จะเป็นจุดขายก็คือการให้บริการ ซึ่งจะต้องดูเรื่องของพนักงานของบริษัทเป็นอันดับแรก

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การสนองตอบความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของผู้มาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีปริมาณการจำหน่ายน้ำมันสูงขึ้น

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัย และประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ผู้ที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ คือ สถานีบริการน้ำมันทุกแห่ง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อเป็นแนวทางว่าควรจะมีการบริการรูปแบบใดที่จะส่งผลให้ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงสูงขึ้น และธุรกิจอื่นๆ ด้วย

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยติดตามประเมินผล เพื่อที่จะนำผลที่ได้ในการวิจัยมาปรับปรุงใช้ในการประกอบธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเน้นในเรื่อง การศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็น ของผู้ประกอบการและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะนำผลที่ได้ในการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรมีการศึกษา
ในประเด็นต่อไปนี้

- 3.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ในจังหวัด
อื่น
- 3.2 ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจของสถานีบริการน้ำมัน
เชื้อเพลิง
- 3.3 ควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน
เชื้อเพลิง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University