

การเปลี่ยนแปลงของสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมา

Change the Business Gas Station in Nakhon Ratchasima Province

สุทธิพงษ์ แสงวิเศษ^{1, *}, มนต์รี ศรีราชเลา²
และบุญช่วย พาณิชย์กุล²
Sutthipong Sengwiset^{1, *}, Montree Sriladlao²
and Bunchuy Panitkun²

รับบทความ 4 มีนาคม 2562 แก้ไข 6 มิถุนายน 2562
ตอบรับ 12 กรกฎาคม 2562
Received 4 March 2019 Revised 6 June 2019
Accepted 12 July 2019

บทคัดย่อ

“พลังงาน” นับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจและพลังงานเป็นการสะท้อนความเป็นจริงของการที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และมีรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบผสมรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีความมุ่งหมายของงานวิจัยเพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีบริการน้ำมันหลัง พ.ศ. 2540 ในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัยสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมาแต่เดิมช่วงก่อน พ.ศ. 2540 ที่มีเพียงการให้บริการผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง ห้องน้ำ และจุดบริการเติมลมยาง ต่อมาภายหลัง พ.ศ. 2540 พบลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมาเป็นการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่หลากหลายขึ้น มีร้านสะดวกซื้อที่มีสินค้าครบครันต่อการอุปโภคบริโภค ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการซื้อสินค้าเพื่อใช้ในระหว่างการเดินทางสามารถเข้าไปซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการภายในสถานีบริการได้ครบภายในทีเดียว

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผลิตภัณฑ์และบริการ สถานีบริการน้ำมัน

¹ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวัฒนธรรมศาสตร์ คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม 44000

¹ Program in Cultural Science, Faculty of Cultural Science Mahasarakham University, Mahasarakham 44000 Thailand

² คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม 44000

² Faculty of Cultural Science Mahasarakham University, Mahasarakham 44000 Thailand

*Corresponding author, e-mail: suttisuttipong819@gmail.com

ABSTRACT

“Energy” is one of the most important factors in driving the development of economic growth in the increased competition. This research is a qualitative research and a mixed-format study model. It leads to the rapid growth in economy and energy that is a reflection of the reality. This research is a qualitative research and has a mixed data collection study, quantitative research format. The purpose of the research is to study the changes that affect the business of products and services of gas stations after 1997 in Nakhon Ratchasima. The research results of gas stations in Nakhon Ratchasima, originally before 1997, which only provided fuel products, toilets and tire inflation service points. After, 1997, there were social and cultural changes, which effected the business operations, also the business of products and services of the gas stations in Nakhon Ratchasima province. There are convenience stores that have had a full range of products for consumption, that allow the users who preferred to buy products and services while traveling, within the service station in one place service.

Keywords: Social change, Products and services, Gas stations

บทนำ

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจและพลังงานเป็นการสะท้อนความเป็นจริงของการที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยน้ำมันจัดเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติชนิดหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนความมั่นคงทางการทหาร กล่าวได้ว่า น้ำมัน คือ แหล่งพลังงานทางธรรมชาติที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ช่วยเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย (วไลพร เจริญพร, 2546, น. 25-27) ปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านของพลังงานสูงมาก โดยเฉพาะการตั้งสถานีบริการน้ำมันของแต่ละยี่ห้อในตลาด สามารถแบ่งกลุ่มสถานีบริการน้ำมันได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ สถานีบริการน้ำมันที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้าและสถานีบริการน้ำมันอิสระ อีกทั้งยังมีพลังงานทางเลือกที่มีเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ก๊าซแอลพีจี ก๊าซเอ็นจีวีที่สามารถนำไปใช้ได้กับเครื่องยนต์และเครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละยี่ห้อก็พยายามที่จะหากลยุทธ์ในการตลาดบริการ รวมทั้งการเพิ่มจำนวนสถานีบริการน้ำมันของตนเองให้มากขึ้นเพื่อที่จะได้บริการลูกค้าได้ครอบคลุม เพื่อสร้างความคุ้มค่าให้กับยี่ห้อของตนเองให้มากที่สุด นอกจากการเพิ่ม

จำนวนสถานีบริการให้มากยิ่งขึ้นแล้วบริษัทผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงต่างก็ให้ความสำคัญในการสร้างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า รวมถึงกลยุทธ์การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการเลือกใช้สินค้าของตนเอง

บริษัทด้านพลังงานปิโตรเลียมบริษัทแรกที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยคือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เข้ามามีบทบาทในการประกอบธุรกิจปิโตรเลียม ปตท. ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2521 ตามพระราชบัญญัติการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2521 เพื่อดำเนินธุรกิจหลักด้านปิโตรเลียมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับปิโตรเลียม ปตท. ลงทุนในธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียม จากนั้น บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้เข้ามาดำเนินกิจการ โดยเชลล์ได้เริ่มกิจกรรมสำรวจหาปิโตรเลียมในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2522 โดยจัดตั้งบริษัท ไทยเชลล์เอ็กซ์พลอเรชั่นแอนด์โปรดักชั่น จำกัด ขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการ และในปี พ.ศ. 2524 ได้มีการค้นพบแหล่งน้ำมันในเชิงพาณิชย์ แห่งแรกของประเทศไทยที่อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับพระราชทานนามว่า “แหล่งน้ำมันสิริกิติ์” น้ำมันดิบที่

ผลิตจากแหล่งน้ำมันสิริกิติ์นี้ ได้ชื่อว่า “น้ำมันดิบเพชร” ตามชื่อของจังหวัด (อนรรฆ พิทักษ์ธานิน, 2556) นอกจากบริษัทธุรกิจน้ำมันทั้งสองบริษัทดังกล่าว ยังมี บริษัทบางกอกปิโตรเลียม จำกัด ก่อตั้งขึ้นมาในธุรกิจปิโตรเลียม บริษัทบางกอกได้ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2528 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2536 เป็นบริษัทพลังงานไทยที่ดำเนินงานเคียงคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อม และสังคม (บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน), 2558, น. 17-19)

ในโลกยุคปัจจุบันมีสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น เทคโนโลยี สภาพอากาศ วัฒนธรรมการกิน การอยู่ การใช้ชีวิต การประกอบสัมมาอาชีพ เปลี่ยนไปมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความทันสมัยเพราะมีการเปลี่ยนแปลงการผลิตตามแบบดั้งเดิมในยุคสังคมเกษตรกรรมไปสู่การผลิตแบบอุตสาหกรรมและแบบเมือง ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนระบบการผลิตจากการใช้แรงงานมนุษย์ไปสู่การใช้แรงงานจากเครื่องจักรกล ใช้ระบบการทำงานแบบอุตสาหกรรมและบริเวณใดที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นอุตสาหกรรมย่อมมีแนวโน้มกลายเป็นเขตเมือง เพราะมีการอพยพแรงงานจากชนบทเข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรม การทำงานในกิจกรรมต่าง ๆ เปลี่ยนรูปแบบไปสู่ความเป็นระบบราชการ เกิดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจัดการที่เป็นทางการ (Everett, 1996, pp. 102-105) รวมทั้งการเกิดลักษณะการบริหารงานในรูปแบบบริษัท ข้ามชาติ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจอย่างเช่นธุรกิจการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง เมื่อมีการแข่งขันที่สูงขึ้น บวกกับผลกระทบทางด้าน การเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรม ทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจน้ำมัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีน้ำมันที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจสูง จะต้องหากกลยุทธ์หรือวิธีการจัดการให้ธุรกิจของตนเองสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ หากแต่กลไกที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้นั้น นอกจากการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มคนที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การ

ประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จได้คือ ทรัพยากรบุคคล หากสามารถปลูกฝังแนวความคิดที่ดี ปลูกฝังแนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงานและการบริการ หมายถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีมีคุณภาพเพื่อนำมาเป็นตัวช่วยในการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคคลให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายของสถานประกอบการแต่ละแห่ง

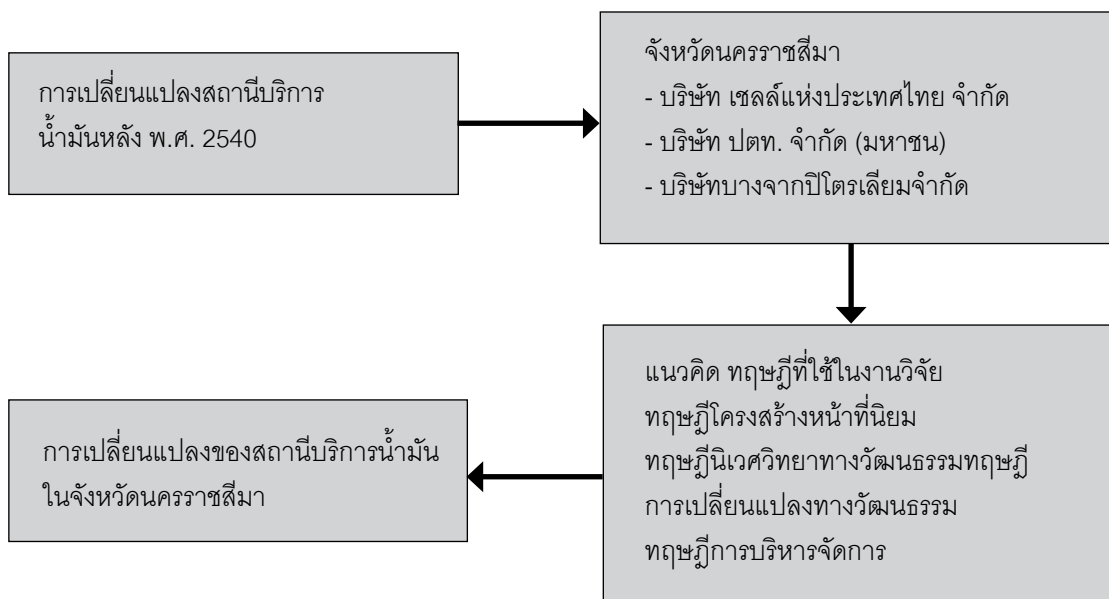
จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น การประกอบธุรกิจปิโตรเลียมโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสถานีบริการน้ำมันนั้นมีการแข่งขันกันทางธุรกิจสูงมากขึ้น เป็นลำดับตลอดมา จำเป็นที่บริษัทต้องพัฒนากิจการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจน้ำมันมีรายได้เพิ่มขึ้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาค้นคว้าลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมในภาคอีสานเนื่องจากเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญเพื่อไปสู่อินโดจีน โดยเลือกพื้นที่เป้าหมายจังหวัดหน้าด่านของอีสาน คือจังหวัดนครราชสีมาที่ถือว่าเป็นจังหวัดแรกที่เป็นทางผ่านเข้าไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสานและเป็นที่หมายยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและชนบทวิถีแบบดั้งเดิมโดยศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสถานีบริการน้ำมันหลังปี พ.ศ. 2540 เนื่องจากวิกฤตปี 2540 ตามที่เสาวณี จันทะพงษ์ และ นิธิสาร พงศ์ปิยะไพบูลย์ (2560, น. 1) ยกให้เป็น “จุดเปลี่ยนครั้งใหญ่ของไทย” ที่ผลักดันให้เกิดการปฏิรูป เพื่อวางโครงสร้างเชิงสถาบันและพัฒนาให้เข้มแข็งเป็นลำดับช่วยให้เศรษฐกิจไทยผ่านบทพิสูจน์สำคัญมาได้ หลายครั้ง ทั้งวิกฤตการเงินโลกในปี 2551 และมหาอุทกภัยของไทย ในปี 2554 บทเรียนสำคัญที่ไทยได้รับจากวิกฤต ปี 2540 คือ การสร้างสมดุลทางนโยบายและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง การสร้างความเชื่อมั่น (Public Trust) ของระบบเศรษฐกิจ และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบและพร้อมดำเนินนโยบายแบบยืดหยุ่น นอกจากนี้ยังนำไปสู่การปรับโครงสร้างเชิงสถาบัน (Institutional Reform) อย่างขนานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลจากการเก็บข้อมูลมาจัดการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีน้ำมัน ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานบริการน้ำมันหลัง พ.ศ. 2540 ในจังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีสาระสำคัญตามกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสถานบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยยึดหลักข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถตอบคำถามของการวิจัยได้ตามที่กำหนดไว้ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจน้ำมัน ในประเทศไทยและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากพื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัย โดยวิธีการสำรวจจากแบบสำรวจ การสัมภาษณ์

2. พื้นที่ในการวิจัย การคัดเลือกพื้นที่วิจัยมีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการอธิบายปรากฏการณ์ที่ต้องศึกษาลักษณะของพื้นที่ต้องสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ปัญหาการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยในการกำหนด

พื้นที่ในการวิจัยคือ นครราชสีมา โดยใช้การเลือกพื้นที่วิจัยแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นพื้นที่ที่มีความต้องการใช้น้ำมันสูงที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสถิติสถานบริการน้ำมันปี พ.ศ. 2558 จังหวัดนครราชสีมา มี 1,104 แห่ง และจากสถิติปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ปี พ.ศ. 2558 จังหวัดนครราชสีมา 1,229,386.14 ซึ่งเป็นพื้นที่ที่อยู่ระหว่างการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม การค้าและการบริการมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรมอย่างเด่นชัดที่สุด

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณที่ทำธุรกิจสถานีน้ำมันทั้ง 3 บริษัทในจังหวัดนครราชสีมา โดยกลุ่มผู้รู้ (Key Informants) คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบผลสำเร็จทางด้านการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีน้ำมัน จากองค์กรของรัฐและเอกชน ใช้การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์จำนวน 14 คน โดยแบ่งเป็น 1) เจ้าหน้าที่รัฐ (ผู้บริหาร) จำนวน 5 คน 2) ผู้ประกอบการธุรกิจ (ผู้บริหาร) จำนวน 9 คน ที่อยู่พื้นที่การทำธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ในจังหวัดนครราชสีมา ต่อมากลุ่มผู้ปฏิบัติหรือกลุ่มเกี่ยวข้อง (Casual Informants) คือ ปฏิบัติและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีน้ำมัน ใช้การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์และการสังเกตจำนวน 50 คน ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่รัฐ (เจ้าหน้าที่) จำนวน 20 คน 2) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องภายในสถานีบริการ จำนวน 30 และคนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป คือลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีน้ำมัน ใช้การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์และการสังเกต รวมทั้งสิ้น 300 คน ประกอบด้วย 1) ลูกค้าเข้าใช้บริการในสถานีน้ำมัน แบ่งได้ ดังนี้ 1) สถานีบริการน้ำมัน ปตท. 100 คน 2) สถานีบริการน้ำมันเชลล์ 100 คน และ 3) สถานีบริการน้ำมันบางจาก 100 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบสุ่ม กลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าที่เลือกเข้ารับบริการในสถานีบริการนั้น ๆ โดยกระจายแบบสัมภาษณ์ออกเป็นสถานีบริการน้ำมันบริษัทละ 100 ชุด แบบไม่เจาะจงบริษัทละ 3-4 สถานีในเขตพื้นที่ทำการวิจัย สุ่มจนครบจำนวน และแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไปออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการในพื้นที่ได้แก่กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพการเกษตร กลุ่มอาชีพข้าราชการและพนักงานประจำ และกลุ่มลูกค้านอกพื้นที่ จัดอยู่ในกลุ่มนักเดินทาง

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการจัดกระทำกับข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสารและข้อมูลภาคสนามมาจัดข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารต่าง ๆ มาศึกษาอย่างละเอียด

พร้อมจัดระบบหมวดหมู่ ตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้

5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษารวบรวมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการทำธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด
2. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม มีผลต่อการประกอบธุรกิจประเภทโดยเฉพาะธุรกิจด้านพลังงาน ซึ่งเป็นธุรกิจต้นทุกที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอื่น ๆ ทุกประเภท โดยผู้วิจัยเลือกจังหวัดนครราชสีมา เป็นพื้นที่ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อการประกอบธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางสถานีบริการน้ำมันของบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทยจำกัด หลัง พ.ศ. 2540 เป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความต้องการในการใช้พลังงานทางด้านพลังงานเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นตามการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางสังคมและได้เข้ามาพบกับวิกฤติทางน้ำมันอีกครั้งในช่วงปี พ.ศ. 2552 เกิดวิกฤติ ราคา น้ำมันแพง ส่งผลให้ธุรกิจบริการสถานีน้ำมันเกิดการชะลอตัว เกิดความต้องการด้านพลังงานทางเลือก พลังทดแทนเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการบริการภายหลังการเปลี่ยนแปลงสถานีบริการน้ำมัน หลัง พ.ศ. 2540 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามยุคสมัยนอกจากผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีความหลากหลาย

เหมาะสมกับรูปแบบของยานพาหนะที่มีลักษณะความจำเป็น เพราะของการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีความหลากหลายโดยมีการเพิ่มด้านบริการ ดังนี้ 1) ร้านสะดวกซื้อเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเลือกเข้ารับบริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกสบายในการเดินทางใกล้ส่วนมากกลุ่มบริษัทในเครือเชลล์จังหวัดนครราชสีมาจะใช้ร้านสะดวกซื้อที่ทางเจ้าของสถานีบริการนั้นสร้างขึ้นมาเอง 2) สถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องที่ได้รับความนิยมว่าเป็นสถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันที่มีคุณภาพสูง มีการพัฒนาที่บริการและทีมช่างให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างสม่ำเสมอ 3) ร้านกาแฟและร้านอาหาร ร้านกาแฟภายในสถานีบริการน้ำมันของบริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย ได้รับความเชื่อมั่นเป็นอย่างมากในด้านคุณภาพจากแบรนด์แบล็คแคนยอนคอฟฟี่ (Black Canyon Coffee) และ 4) ห้องน้ำ (บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด, 2559)

2. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าสถานีบริการในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ น้ำมันเชื้อเพลิงและน้ำมันหล่อลื่นด้านการบริการภายหลังการเปลี่ยนแปลงสถานีบริการน้ำมัน หลัง พ.ศ. 2540 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามยุคสมัยนอกจากผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีความหลากหลายเหมาะสมกับรูปแบบของยานพาหนะที่มีลักษณะความจำเป็นของการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีความหลากหลาย ยังรวมไปถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของประชากรที่เข้ารับบริการที่มีความต้องการในการบริการเพิ่มมากขึ้นในการอำนวยความสะดวกภายในสถานีบริการน้ำมัน สถานีบริการน้ำมันในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมาได้มีการปรับตัวภายหลังการเปลี่ยนแปลงสถานีบริการหลัง พ.ศ. 2450 โดยมีการเพิ่มด้านบริการ ดังนี้ 1) ร้านสะดวกซื้อโดยมากจะร่วมมือกับเซเว่น อีเลฟเว่น (7-Eleven) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และร้านสะดวกซื้อจ๊อบบี (Jiffy) 2) สถานีบริการ

เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง 3) ร้านกาแฟผลิตภัณฑ์แบรนด์ "อเมซอน" และในส่วนของบริษัทอาหารที่มีไว้บริการภายในสถานีบริการ เช่น ร้านเคเอฟซี ร้านขนมเค้ก ร้านชาหมูหีนดาตในพื้นที่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในช่วงหลัง พ.ศ. 2540 และ 4) ห้องน้ำ

3. บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) หลัง พ.ศ. 2540 พบลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางสถานีบริการน้ำมันถึงการพัฒนาแนวทางที่ชัดเจนของตัวผลิตภัณฑ์สถานีบริการน้ำมันในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาได้รับเอาตัวผลิตภัณฑ์มาขายสู่ผู้บริโภคเกิดเป็นกระแสที่ส่งผลต่อการเลือกเข้ารับบริการสถานีบริการของสถานีบริการในเครือบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) การเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากการศึกษาพบว่า สถานีบริการในเครือบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ ด้านการบริการภายหลังการเปลี่ยนแปลงสถานีบริการน้ำมัน หลัง พ.ศ. 2540 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามยุคสมัยนอกจากผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีความหลากหลายเหมาะสมกับรูปแบบของยานพาหนะที่มีลักษณะความจำเป็นของการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีความหลากหลาย โดยมีการเพิ่มด้านบริการ ดังนี้ 1) ร้านสะดวกซื้อ พบร้านสะดวกซื้อ 2 แบรินต์ ได้แก่ ไบจาก และ Mini Big C 2) สถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง 3) ร้านกาแฟและร้านอาหาร และ 4) ห้องน้ำ บทบาทของสถานีบริการน้ำมันในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมายุคหลัง พ.ศ. 2540 มีการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยน และพัฒนาการเป็นอย่างมากด้วยการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจในภาคอีสานที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาเป็นพื้นที่ทางผ่านในการขนส่งต่าง ๆ จากภาคตะวันออก ภาคกลาง หรือตะวันตก เข้าสู่ภาคอีสานทำให้การขยายตัวของระบบธุรกิจทางด้านพลังงานมีความเติบโตอย่างรวดเร็วและด้วยการเติบโต เพื่อให้เกิดการเลือกเข้ารับบริการของ

กลุ่มประชาชนทั้งในพื้นที่และนักเดินทางสถานีบริการน้ำมัน แต่เดิมช่วงก่อน พ.ศ. 2540 ที่มีเพียงการบริการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง ห้องน้ำ และจุดบริการเติมลมยาง จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความน่าสนใจทางด้านการพลังงาน ทางด้านบริการแก่ผู้เข้ารับบริการภายในสถานีบริการน้ำมันของเครือบริษัทของแต่ละแบรนด์ ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาขึ้นอยู่กับพื้นที่ตั้งของสถานีบริการนั้น จำแนกออกไป

สรุปการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการทำธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือรูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมการเข้ารับบริการภายในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีผลต่อการตัดสินใจต่อการเลือกใช้บริการ เป็นผลต่อธุรกิจการบริการเป็นอย่างมากต่อการเข้ารับบริการและเป็นผลต่อรายรับในการทำธุรกิจด้านสถานีบริการ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่สามารถส่งต่อกันได้ภายในครอบครัว ชุมชน หรือกระทั่งรูปแบบวัฒนธรรมการเลือกใช้ในระบบการทำงาน ความเชื่อมั่นที่มีต่อตัวผลิตภัณฑ์และต่อระบบการบริการภายในสถานีบริการเป็นองค์ประกอบ

จากการศึกษาข้อมูลจากสถานีบริการในเครือบริษัท เชลล์ ประเทศไทยจำกัด เครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และเครือบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่ารูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแตกต่างกัน ตามผู้ที่เข้ารับบริการภายในสถานีบริการในเครือของบริษัทนั้นหลัก ๆ คือความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพในผลิตภัณฑ์ที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันในเครือบริษัท เชลล์ประเทศไทย ที่ได้รับความเชื่อถือเป็นอย่างมากว่าเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีคุณภาพ สามารถรักษาเครื่องยนต์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องยนต์สูงสุด ความเชื่อด้านบริการภายในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีความสะดวกสบาย ต่อมาในสถานีในเครือ ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีความพร้อมมีความหลากหลายในด้านการบริการ มีความรวดเร็ว มีมาตรฐานด้านการบริการและมีเพียงพอต่อปริมาณผู้คนที่เข้ารับบริการภายในสถานีบริการน้ำมัน อีกทั้งยังมียูนิฟอร์มโปรโมชัน อันเป็นที่ดึงดูดต่อ

ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ตลอดจนได้รับการกล่าวขานว่าเป็นพลังงานเชื้อเพลิงที่สะอาดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และพื้นที่ในการวิจัยสุดท้าย คือ สถานีบริการน้ำมันบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ที่มีระบบที่สอดคล้องกับการอนุรักษ์ธรรมชาติตั้งแต่การเริ่มกระบวนการผลิตน้ำมัน ขนส่ง และภายในสถานีบริการน้ำมัน เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีคุณภาพสูงสามารถช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันกลุ่มผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในด้านการคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง มีความสนใจในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมหรือสร้างมลภาวะให้น้อยที่สุดตลอดจนการเข้ารับบริการภายในสถานีบริการ หากเพิ่มประสิทธิภาพของน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังมีการพัฒนาคุณภาพภายในสถานีบริการน้ำมันให้มีรูปแบบด้านบริการให้ครบวงจร ก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้เกิดการเปลี่ยนทางสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อสถานีบริการนั้น ๆ และส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นต่อการทำธุรกิจการทำสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงให้ประสบความสำเร็จต่อไป

อภิปรายผล

การเปลี่ยนแปลงของสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดนครราชสีมาหลังจากวิกฤตการณ์การเงิน พ.ศ. 2540 หรือที่เรียกว่า ภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ โดยอัมมาร สยามวาลา (2542) ได้ให้นิยามคำว่า “ฟองสบู่” ไว้ว่า “การขยายตัวของเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นนั้นเป็นภาพมายาและดังนั้นจะเป็นการขยายตัวที่ยั่งยืนต่อไปได้ไม่นาน” ที่บ่งชี้ถึงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ คือปัญหาการลดลงของส่งออกที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2539 ซึ่งเป็นที่สงสัยว่าเกิดจากปัจจัยด้านอุปทานหรืออุปสงค์ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยผู้วิจัยนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ลักษณะและการเปลี่ยนแปลงของสถานีบริการน้ำมัน หลัง พ.ศ. 2540 บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด พบการเปลี่ยนแปลงด้าน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ แบ่งเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วยน้ำมันเชื้อเพลิง

น้ำมันหล่อลื่น ด้านบริการ แบ่งเป็น ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านกาแฟและร้านอาหาร และห้องน้ำ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบการเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ น้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำมันหล่อลื่น ด้านบริการ ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านกาแฟ ร้านอาหารและห้องน้ำ และบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด พบการเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ น้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำมันหล่อลื่น ด้านบริการ ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านกาแฟร้านอาหาร และห้องน้ำ บทบาทสถานีบริการน้ำมันยุคหลัง พ.ศ. 2540 มีการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยน และพัฒนาการเป็นอย่างมากด้วยการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจในภาคอีสานที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาเป็นพื้นที่ทางผ่านในการขนส่งต่าง ๆ จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือตะวันตก เข้าสู่ภาคอีสานทำให้การขยายตัวของระบบธุรกิจทางด้านพลังงานมีความเติบโตอย่างรวดเร็วและด้วยการเติบโต เพื่อให้เกิดการเลือกเข้ารับบริการของกลุ่มประชาชนทั้งในพื้นที่และนักเดินทางสถานีบริการน้ำมันแต่เดิมช่วงก่อน พ.ศ. 2540 ที่มีเพียงการบริการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง ห้องน้ำ และจุดบริการเติมลมยาง จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความน่าสนใจทางด้านพลังงาน ทางด้านบริการแก่ผู้เข้ารับบริการภายในสถานีบริการน้ำมันของเครือข่ายของแต่ละแบรนด์ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ตั้งของสถานีบริการนั้นจำแนกออกไปบทบาทสถานีบริการน้ำมันยุคหลัง พ.ศ. 2540 ด้านสังคม เป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของประชากรในพื้นที่จำนวนหนึ่งเนื่องจากสถานีบริการนั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายและครบครัน ทำให้กลุ่มประชากรที่มีความต้องการซื้อสินค้าเพื่อใช้ในครัวเรือนหรือต้องการพักระหว่างการเดินทาง สามารถเข้าไปใช้บริการภายในสถานีบริการได้ภายในคราวเดียว เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านอาหาร ร้านของฝาก ร้านขายเสื้อผ้า ร้านขายยา ร้านนวด ร้านซ่อมรถ เป็นต้น การปรับเปลี่ยนเหล่านี้เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านจำนวน

ประชากรและอาชีพในพื้นที่บริการของแต่ละสถานีบริการที่ตั้งอยู่และมีแนวทางที่จะมีการพัฒนาเพิ่มหลังจาก พ.ศ. 2560 สอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนเด่น นิคมบริรักษ์ (2555, น. 1) ได้เสนอรายงาน “โครงการการส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า” รายงานฉบับดังกล่าวเสนอสภาพปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าที่รัฐวิสาหกิจบางแห่งประกอบธุรกิจแข่งขันกับเอกชน และมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้าบทบาทสถานีบริการน้ำมันยุคหลัง พ.ศ. 2540 ด้านวัฒนธรรม ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนร่วมสอดคล้องกับการพัฒนาของประเทศไทยที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ววัฒนธรรมตอบสนองบทบาทของสถานีบริการน้ำมันหลัง พ.ศ. 2540 นั้นเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงตามระบบความเชื่อของการเข้ารับบริการต่างกันไปตามเครือข่ายที่เลือกเข้ารับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารสถานีบริการควรมีการจัดการรวมตัวจัดตั้งกลุ่มเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีมาตรฐานในการบริการที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาศักดิ์และพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ การเลือกในการเข้ารับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้ารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์. (2555). *การปฏิรูปเพื่อลด*

การผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันในเศรษฐกิจไทย.

กรุงเทพฯ: เป้นไท.

บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2559). *เกี่ยวกับเชลล์ โดยสังเขป*. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2559

จาก <http://www.shell.co.th/th/aboutshell.html>.

- บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). (2558).
งบการเงินระหว่างกาล. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน
2558, จาก [http://bcp.listedcompany.com/misc/
FS/20150805-bcp-fs-2q2015-th.pdf](http://bcp.listedcompany.com/misc/FS/20150805-bcp-fs-2q2015-th.pdf)
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2558). *ความเป็นมาของ
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน
2557 จาก [http://www.pttplc.com/TH/About/
pages/Background.aspx](http://www.pttplc.com/TH/About/pages/Background.aspx).
- วไลพร เจริญพร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษา
กรณีไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด
(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา)*.
- เสาวณี จันทะพงษ์ และนิธิสรา พงศ์ปิยะไพบลย์. (2560).
20 ปีวิกฤตเศรษฐกิจ 2540: บทเรียนสู่เส้นทาง
เศรษฐกิจที่สมดุลและยั่งยืน. *FOCUSED AND
QUICK (FAQ)*. 115, น. 1-14.
- อนรรฆ พิทักษ์ธานิน. (2556). *ก่อนจะเป็น ปตท:
ประวัติศาสตร์อุตสาหกรรมน้ำมันปิโตรเลียม
ในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2489 ถึง 2521.
(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย)*.
- อัมมาร สยามวาลา. (2542). *นักเศรษฐศาสตร์ฝรั่ง
มองวิกฤตเอเชีย: บทสำรวจความรู้ กรุงเทพฯ:
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย*.