

## เรื่อง การศึกษาความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการใช้น้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ ดีเซลของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดสุรินทร์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สวัสดิ์ โพธิวัฒน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทองสุข วันแสน

คณะผู้วิจัย นายชนินทร์ สัตตธัตตนามัย  
นายกิตติทัศน์ ศิริเจริญไชย  
นายชัยศิริ ชิตบัณฑิตย์  
นายนิสิต พิษณุวงษ์

ปีที่ทำการวิจัย พ.ศ. 2549

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจต่อการใช้น้ำมันหล่อลื่นของประชาชนที่ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจเรื่องคุณภาพน้ำมันหล่อลื่นของประชาชนที่มีสถานภาพที่ต่างกัน 3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจต่อเรื่องคุณภาพน้ำมันหล่อลื่นของประชาชนที่ใช้ยานพาหนะที่มีสภาพที่ต่างกัน 4) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพน้ำมันหล่อลื่นและการให้ความรู้แก่ประชาชนที่ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องยนต์ในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ จำนวน 40 คน และประชาชนที่ใช้ยานพาหนะทั่วไป จำนวน 140 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นจำนวน 20 ข้อ และวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะเครื่องยนต์ดีเซลที่มีต่อการใช้น้ำมันหล่อลื่น จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.784 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจ และระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธี สถิติ ที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจ และระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพยาน

พหุหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธี สถิติ เอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ เชฟเฟ้ (Scheffe) และ S-N-K (Student - Newman - Keuls) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้นานพาทะประเภทดีเซล ในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ มีดังนี้

1.1 ประชาชนผู้ใช้นานพาทะ มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจในด้านความหมายและความสำคัญ และด้านการใช้งานอยู่ในระดับปานกลางและมีความรู้ความเข้าใจในด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น และด้านมาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น อยู่ในระดับต่ำ

1.2 จำแนกตามสถานภาพของประชาชนผู้ใช้นานพาทะ พบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจทุกด้าน คือ ด้านความหมายและความสำคัญ ด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น ด้านมาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับดี ส่วนผู้ใช้นานพาทะทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจด้านความหมายและความสำคัญ และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจในด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น และด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น อยู่ในระดับต่ำ

1.3 จำแนกตามสภาพยานพาทะของประชาชนผู้ใช้นานพาทะ พบว่า ประชาชนที่ใช้นานพาทะสภาพใหม่มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจด้านความหมายและความสำคัญ และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจในด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น และด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น อยู่ในระดับต่ำ ประชาชนที่ใช้นานพาทะสภาพกลาง มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจด้านความหมายและความสำคัญ ด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจในด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น อยู่ในระดับต่ำ ประชาชนที่ใช้นานพาทะสภาพเก่า มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความรู้ความเข้าใจด้านความหมายและความสำคัญ และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจในด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น และด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น อยู่ในระดับต่ำ

1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นของประชาชนผู้ใช้นานพาทะ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า มี

ความพึงพอใจในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 จำแนกตามสถานภาพของประชาชนผู้ใช้นานพาทนะ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้นานพาทนะทั่วไปมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 จำแนกตามสภาพานพาทนะของประชาชนผู้ใช้นานพาทนะ พบว่า ประชาชนที่ใช้ยานพาทนะสภาพใหม่ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านยี่ห้อ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจใน ด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่ใช้ยานพาทนะสภาพกลางมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่ใช้ยานพาทนะสภาพเก่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้าน คือ ด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ ด้านบรรจุกัมภ์ และด้านผลจากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นของผู้ใช้นานพาทนะ มีดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านความหมายและความสำคัญ ด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น ด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น และการใช้งาน แตกต่างจากผู้ใช้นานพาทนะทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ประชาชนผู้ใช้นานพาทนะที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคา ด้านยี่ห้อ ด้านคุณภาพ และด้านผลจากการใช้ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจในด้านบรรจุกัมภ์ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้ใช้นานพาทนะที่ใช้ยานพาทนะสภาพต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านความหมายและความสำคัญ ด้านประเภทน้ำมันหล่อลื่น ด้านค่ามาตรฐานน้ำมันหล่อลื่น และด้านการใช้งาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้ใช้ยานพาหนะที่ใช้ยานพาหนะสภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องน้ำมันหล่อลื่นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในด้านยี่ห้อ และด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจในด้านราคา ด้านบรรจุภัณฑ์และด้านผลจากการใช้แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ภายหลังค่าสถิติ F มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ดังนี้

2.5.1 ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม คือ ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ยานพาหนะสภาพกลาง ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพเก่า และผู้ใช้ยานพาหนะสภาพกลางกับผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพเก่า

2.5.2 ผู้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านยี่ห้อของน้ำมันหล่อลื่น คือ ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพกลาง และผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพเก่า

2.5.3 ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณภาพของน้ำมันหล่อลื่น คือ ผู้ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ที่ใช้ยานพาหนะสภาพกลาง และผู้ใช้ยานพาหนะสภาพใหม่กับผู้ใช้ยานพาหนะสภาพเก่า

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับน้ำมันหล่อลื่น มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ราคาบางยี่ห้อสูงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ควรปรับราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพ 2) ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของน้ำมันหล่อลื่นสำหรับบางยี่ห้อ และ 3) น้ำมันหล่อลื่นต่างยี่ห้อกัน แต่ราคาต่างกันมากเกินไป

3.2 ด้านคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ต้องการผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพดี และ 2) ควรแยกเกรดตามคุณภาพให้ชัดเจน เพื่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ของผู้ใช้

3.3 ด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับขนาดปริมาตรของเครื่องยนต์ให้พอดี และ 2) ควรออกแบบรูปทรงบรรจุภัณฑ์ที่มีความสวยงามเพื่อประโยชน์ใช้สอยด้านอื่น ๆ เนื่องจากเมื่อซื้อไปแล้วไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์อะไร

3.4 ด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ควรมีคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมข้างบรรจุภัณฑ์ให้มากกว่านี้ เพื่อผู้ใช้สามารถอ่านรายละเอียดและเข้าใจในน้ำมันหล่อลื่นได้มากขึ้น