# บทคัดย่อ

168803

**ชื่อภาคนิพนธ์** : ความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน

**ชื่อผู้เขียน** : นางสาวจุฬาลักษณ์ มงคลเสถียร

**ชื่อปริญญา** : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

**ปีการศึกษา** : 2548

---

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน จำนวน 165 คน โดยสุ่มตัวอย่างจาก 3 คณะวิชาคือ คณะพัฒนาสังคม คณะรัฐประศาสนศาสตร์ และ คณะบริหารธุรกิจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สวัสดิการ ประเภทรถ เหตุผลการตัดสินใจเติมน้ำมัน ณ.สถานีบริการน้ำมัน อันดับรูปแบบตรายี่ห้อ ลักษณะการใช้บริการ และการเห็นด้วยกับนโยบายของรัฐบาลด้านพลังงานน้ำมัน เป็นตัวแปรอิสระ และความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ด้านระบบ ด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ เป็นตัวแปรตาม

**ผลการศึกษามีดังนี้**

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับด้านกระบวนการและด้านระบบในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทั้ง 8 ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประเภทรถ เหตุผลการตัดสินใจเติมน้ำมัน ณ.สถานีบริการ ลักษณะการใช้บริการ และการเห็นด้วยกับนโยบายของ

168803

รัฐบาลด้านพลังงานน้ำมัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน

**ข้อเสนอแนะ**

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านระบบ ควรเพิ่มจำนวนหัวจ่ายน้ำมันให้มากพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสามารถลดการจราจรที่ติดขัดในสถานีบริการน้ำมัน ควรปรับปรุงห้องน้ำและอุปกรณ์ในห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้มาใช้บริการ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นระบบหัวจ่ายน้ำมันที่มีอัตราการไหลของน้ำมันที่เร็วขึ้น เครื่องเติมลมระบบอัตโนมัติ มาให้บริการ

2. ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานีบริการตรายี่ห้อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเติมน้ำมันให้มากพอเพียงกับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ควรจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจด้านงานบริการเพื่อพัฒนาบุคคลากรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีเครื่องแบบสำหรับพนักงานเติมน้ำมันเพื่อความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นการเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่สถานีบริการ

# ABSTRACT

168803

**Title of Research Paper :** National Institute of Development Administration (NIDA) Students' Opinion about the Service of Gasoline Station.

**Author** : Miss Chulaluck Mongkonsatian

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The two purposes of the study were (1) to find out the opinion of NIDA students about the service of gasoline stations, and (2) to identify the factors related to their opinions.

The sample group consisted 165 graduate students from three schools – School of Social Development, School of Public Administration and School of Business Administration – at National Institute of Development Administration (NIDA). A questionnaire was employed as the instrument. The independent variables were sex, age, occupation, income, welfare, type of one's car, reason for deciding to buy gasoline at a certain gasoline station, trade brand, characteristic of using service, and agreement with the government's fuel policy. The dependent variable was the students' opinion about the service of gasoline stations, which was composed of tree dimensions : service system, service procedures, and service staff.

**The findings were summed up as follows:**

1. The NIDA students agreed with the service system and the service procedures at a high level, but with the service staff at a moderate level.

2. All the eight independent variables were found to have no relationship to their opinion about the service of gasoline stations.

168803

Recommendations.

The researcher made the following recommendations.

1. Service system. The number of oil dispenser pump should be increase to cope with the number of service users so that the speed can be increased, thus reducing the traffic in gasoline stations. The toilet products should be improved and the toilets should always be cleaned. Modern technology should be used so that the filling-up will be faster. An automatic air inflator should be available.

2. Service procedures. There should be more advertising on different brand names of gasoline station so that they will be widely known to people.

3. Service staff. The number of gasoline attendants should be increased to cope with service users and to render service more quickly. They should be trained to have a service mind set. Also, they should wear uniforms to look tidy, which can create a good image of that gasoline station.