

## บทคัดย่อ

168392

ชื่อภาคานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
ชื่อผู้เขียน : นายชูชาติ โพธิ์รัตน์  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

---

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มารับบริการที่คลังน้ำมันอุบลราชธานี จำนวนทั้งหมด 82 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรสแล้ว อายุงานไม่เกิน 10 ปี มีตำแหน่งพนักงานขับรถของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ปตท. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับคลังน้ำมัน มีระยะเวลาติดต่อกับคลังน้ำมันอุบลราชธานี 5 ปีขึ้นไป มีปริมาณการสั่งซื้อน้ำมันไม่เกิน 16,000 ลิตร ความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ ใช้เวลาในการรอเอกสารการขายแต่ละครั้งที่มาติดต่อ 6-10 นาที ชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์ในรูปเงินสด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ในด้านการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของพนักงานจ่ายสินค้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่จ่ายสินค้า ด้านความถูกต้องและความสมบูรณ์ของผลิตภัณฑ์บรรจุสินค้าตามใบสั่งซื้อ และด้านความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าภายในคลัง

ปัจจัยที่มีผลกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลังน้ำมัน  
อุบลราชธานี บริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน) มีเพียงปัจจัยเดียวคือ ตำแหน่ง

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลังน้ำมัน  
อุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การเคยเข้าร่วม  
กิจกรรมกับคลัง ปริมาณการสั่งซื้อน้ำมันแต่ละครั้ง ความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาที่  
ติดต่อกับคลัง เวลาในการรอเอกสาร และ วิธีการชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงช่องเข้าเติมน้ำมันทุกช่องให้มีวงจ่ายน้ำมันให้ครบทุกชนิด ตลอดจน  
บริหารให้มีน้ำมันพร้อมจ่ายอย่างสม่ำเสมอเพื่อความรวดเร็วและปลอดภัยต่อการทำงาน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทาง  
ในการบริหารการจ่ายน้ำมันให้รวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของคลังน้ำมันอุบลราชธานี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

## ABSTRACT

168392

**Title of Research Paper :** Factors Affecting Clients' Satisfaction towards the Services of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT Public Company Limited (PTT)

**Author :** Mr. Chuchart Pothirach

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

**Year :** 2005

---

This research had 2 objectives : 1) to examine clients' satisfaction towards the services of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT; and 2) to investigate factors effecting Clients' Satisfaction towards the Services of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT. Total 82 samples were those clients receiving services at Ubonrachathani Oil Terminal. Questionnaire was used for data collection, and statistical analyses were made in frequency, percentgae, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results showed that most of the samples were males aged between 36-45 years, completed primary education, married. They had no more than 10 years of work in driver position at the PTT productions dealers, had ever involved with activities of the oil terminal, had contacted with the oil terminal for more than 5 years, had made oil orders no exceed 16,000 litres, had frequency of orders for 5-6 times/week, had taken 6 – 10 minutes for the sale documents at each contact, and made payment in cash.

In overall, the clients' satisfaction towards the services of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT was at high level. Considering by different aspects of satisfaction, the clients were mostly satisfied with the compliance of safety rule of the attendants, followed by high level of satisfaction in personality of the attendant, accuracy and validity of the products and package as order, and the speed of goods delivery in the terminal.

**168392**

Work position was the only factor that effected the level of satisfaction of the clients towards the service of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT. Whereas factors with no effect on the level of satisfaction of the clients were age, education level, working years, involvement with activities of the Oil Terminal, amount of oil at each order, frequency of product orders, duration of contacts with the oil terminal, waiting time for the sale document, and mode of payment for the products.

**Recommendations**

1. Each oil service channel should be improved and equipped with hoses of all types of oil, and should be managed and available for regular, fast, and safe services.
2. Public relations should be conducted to inform the clients to know about solution means and management of fast oil service so as to create clients' satisfaction towards the services of Ubonrachathani Oil Terminal, PTT.