

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน : นางสาวคัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เปรียบเทียบกับสถานีบริการน้ำมันบริษัทอื่น และ 3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท.ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท.เป็นเจ้าของโดยตรง 60 ชุด ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท.ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท.เป็นเจ้าของร่วมกับเอกชน 60 ชุด และ ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท.ที่เอกชนเป็นเจ้าของ 60 ชุด รวม 180 ชุด และแยกเก็บจากผู้ขับขี่รถยนต์ รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์อย่างละเท่า ๆ กัน คือ ประเภทละ 60 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทรถยนต์ที่ใช้ และลักษณะการให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท.เปรียบเทียบกับสถานีบริการน้ำมันของบริษัทอื่น ในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านธุรกิจเสริม เป็นตัวแปรตาม ผลการศึกษามีดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นต่อสถานบริการน้ำมัน ปตท. เปรียบเทียบกับสถานบริการน้ำมันของบริษัทอื่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันปตท. ดีกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันของบริษัทอื่นถึง 24 เรื่อง จากทั้งหมด 34 เรื่อง การให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ดีกว่าการให้บริการของสถานบริการน้ำมันของบริษัทอื่น 9 เรื่อง และพอ ๆ กัน 1 เรื่อง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมัน ปตท. พบว่า ลักษณะการใช้บริการเป็นประจำของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ นอกนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยในด้านการบริการ

ข้อเสนอแนะ

คุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. มีปัญหาในด้านธุรกิจเสริม บริการพนักงาน และสถานที่ ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยควรปฏิรูประบบการทำงานให้เป็นไปในรูปธุรกิจมากกว่ารัฐวิสาหกิจ เน้นประสิทธิภาพของงาน ติดตามการทำงานให้ได้มาตรฐาน พัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาออกแบบอาคารสถานที่ให้สะดวกในการเข้ารับบริการ วางแผนดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของธุรกิจเสริม สำหรับการประชาสัมพันธ์ควรเน้นในด้านการเป็นพลังงานของประเทศ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ

ABSTRACT

RESEARCH PAPER : Consumers' Opinion on Petroleum Authority of Thailand
Gas Station Service Quality in Bangkok
AUTHOUR : Ms. Kampeerapun Khampibal
DEGREE : Master of Arts (Social Development)
YEAR : 2001

The Study titled Consumers' opinion on Petroleum Authority of Thailand gas station service quality in Bangkok aimed at 1. studying the opinion of consumer toward PTT Gas station service quality ; 2. studying and comparing the service quality of PTT Gas station service to these other brands and 3. studying factors relating to opinions of consumer towards service quality.

Samples are 60 consumers of PTT owned gas station service in Bangkok , 60 customers of PTT and private owner station service and 60 consumers of PTT gas station service owned by private owner. Other samples also include 60 car drivers, 60 truck drivers and 60 motorcyclists

The instrument used in this study is questionnaire constructed by using gender, age, status, salary, education level, profession, type of vehicle used, characteristics of services used in the gas station are all independent variables. Opinions toward service quality of PTT Gas station service and opinion of consumers towards gas station compared to those of other brands in the aspects of location, employee service, product and non-oil are dependent variables.

Findings

1. Opinions towards service quality of PTT Gas station is at a medium or neutral level. Considering each aspect, the quality of product is at a high level, while the others are at the medium.

(4)

2. Opinions forwards PTT gas station service compared to those of other brands ; 24 out of 34 categories, the opinion of consumers rated PTT service are inferior to those at other brands. About 9 categories that PTT service station is better than those of other brands, only 1 category that PTT gas station service is rated equal to those of other brands.

3. Factors related to opinions of PTT gas station service consumers are found that frequent users are related significantly with service quality of gas station. Other factors does not support the research hypothesis, while considering each categories we find that education, salary or income and profession supported the research hypothesis in service providing.

Recommendations

Problems are found in non-oil business activity, service, employee and location we suggest PTT to be more business-like organization than the state enterprise service providers, focusing more on the efficiency and monitoring to reach the high standard level, develop employee's skill, motivate employee to be more efficient, design the convenient gas station for customers' utilization, planning for good customer service especially non-oil business. The public relation program should be more focused on being the prime energy resources of the country and providing excellent customer service.