

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน : นางสาวคัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)

ปี : 2544

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท. เป็นเจ้าของโดยตรง 60 ชุด ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท. เป็นเจ้าของร่วมกับเอกชน 60 ชุด และ ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันปตท. ที่เอกชนเป็นเจ้าของ 60 ชุด รวม 180 ชุด และแยกเก็บจากผู้ขับขี่รถยนต์ รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์อย่างละเท่า ๆ กัน คือ ประเภทละ 60 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทรถยนต์ที่ใช้ และลักษณะการใช้บริการ 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 ลักษณะการให้บริการเป็นประจำของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ นอกนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยในด้านการบริการ

ข้อเสนอแนะ

คุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. มีปัญหาในด้านธุรกิจเสริม บริการพนักงาน และสถานที่ ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยควรปฏิรูประบบการทำงานให้เป็นไปในรูปธุรกิจมากกว่ารัฐวิสาหกิจ เน้นประสิทธิภาพของงาน ติดตามการทำงานให้ได้มาตรฐาน พัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาออกแบบอาคารสถานที่ให้สะดวกในการเข้ารับบริการ วางแผนดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของธุรกิจเสริม สำหรับการประชาสัมพันธ์ควรเน้นในด้านการเป็นพลังงานของประเทศ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านบริการ