

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกแบบสอบถาม ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจและด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน จำนวน 60 คน และผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ช่วงที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ช่วงที่ 1 การศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

แบบสอบถามปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสหภาพบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 2 ข้อ ด้านการตอบสนอง จำนวน 3 ข้อ ด้านสมรรถนะ จำนวน 3 ข้อ ด้านการเข้าถึงบริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านความสุภาพอ่อนโยน จำนวน 3 ข้อ ด้านการสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ ด้านความเชื่อถือ จำนวน 2 ข้อ ด้านความมั่นคง จำนวน 2 ข้อ ด้านความเข้าใจ จำนวน 3 ข้อ และด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ จำนวน 3 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 26 ข้อ

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขตามความเห็นของกลุ่ม สร้างรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันสหภาพบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทั้ง 2 ช่วง สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมาก พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 70.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการเป็นลูกค้ำขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.5

2. ปัญหาการใช้บริการของสถานีน้ำมัน สรุปได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 2.14$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเหลือลูกค้ำของพนักงานลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหามาก ( $\bar{X} = 2.79$ )

ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.71$ )

ด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.60$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.66$ )

ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.59$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้ำใช้เวลารอน้อย อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ )

ด้านความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.56$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.57$ )

ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 2.13$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงงานบริการในสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับปัญหามาก ( $\bar{X} = 2.65$ )

ด้านความเชื่อถือ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ )

ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.72$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.81$ )

ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.61$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และการเรียนรู้ความต้องการของลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.62$ )

ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.61$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว อยู่ในระดับปัญหาน้อย ( $\bar{X} = 1.62$ )

3. รูปแบบการแก้ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
2. เลือกปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
3. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
4. ปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินการ

#### อภิปรายผลการวิจัย

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 70.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการเป็นลูกค้ำขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราศี วงศ์ทรายทอง (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันกาลเท็กซีในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย อายุช่วง 31 – 40 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ประมาณ 10,001 – 20,000 บาท และศึกษาสูงสุดในชั้นปริญญาตรี ลูกค้ำส่วนใหญ่เติมน้ำมันประเภทเบนซิน เลือกเติมน้ำมันประจำ โดยเติมน้ำมันต่อครั้ง คือ เต็มถัง และจะสังเกตราคาน้ำมันก่อนเข้าเติม การบริการของพนักงานที่ลูกค้ำใจ คือ การเช็ดกระจก เติมหหรือตรวจเช็คลมยาง เช็คน้ำมันเครื่อง น้ำกลั่น และของแถมที่ชอบ คือ น้ำดื่ม กระดาษ ทิชชู และกาแฟ

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.14$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในเรื่อง การช่วยเหลือลูกค้ำของพนักงานลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.79$ ) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจขรรจง (2521 :154 – 158) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูกค้ำมารับบริการและพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้ำอย่างมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะเอาคำว่าบริการ มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า Service แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่างๆ ของการให้บริการ

ความอดทนอดกลั้น ( E : Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการหรือการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง นั่นคือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้าทั้งหลายนั้นก็คือมนุษย์ธรรมดา ซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความต้องการ ฯลฯ เหมือนกับคำสอนของศาสนาที่ว่า “นานาจิตต” คือ ต่างคนต่างจิตนั่นเอง ส่วนทางต่างชาติ ก็บอกว่า “Individual Difference” คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรในการที่ท่านจะบริการให้ถูกใจลูกค้าทุกคนได้

2. ด้านการตอบสนอง ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการด้านการตอบสนอง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 2 คือ ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.71$ ) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจขรรจง (2521 : 154 - 158) กล่าวว่า ความพร้อม (R : Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

3. ด้านสมรรถนะ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการด้านสมรรถนะ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.60$ ) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 3 คือ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้นเป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.66$ ) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกเลย์ และคูก (Macaulay and Cook. 1967:30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนภักดี. 2540 : 17) ว่าหลักการการบริหารแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 3 คือ มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์การจัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จะทำให้แน่ใจว่าความเสียหายต่างๆ ในสินค้าหรือการบริการจะไม่ตกไปถึงมือลูกค้า

4. ด้านการเข้าถึงบริการ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการด้านการเข้าถึงบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.59$ ) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 3 คือ ลูกค้าใช้เวลารอน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเวอร์มา (Verma. อ้างถึงใน ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 17) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และ เพ็ญจันทร์สกี (Penchansky) และ โทมัส (Thomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬ ศรีขจรโรจน์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของ รายชื่อหอพักกับการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการจำหน่ายน้ำมันรถยนต์อยู่ในระดับมากมีระดับความพึงพอใจในการบริการร้านมินิมาร์ท บริการล้างอัดฉีดบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการเติมลมยาง บริการเช็ดกระจก บริการห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของยี่ห้อเชลล์มากที่สุด รองลงมา คือ คาลเท็กซ์ เอสโซ่ และปตท. ตามลำดับ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจยอมรับคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันโดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 อันดับ คือ สถานีบริการมีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการสถานีบริการมีความสวยงาม สะอาดและเรียบร้อย และสถานีบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สถานีบริการน้ำมันตราชื่อหอพักต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการในด้านการบริการทั่วไปด้านรูปแบบการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านสภาพอ่อนโยน ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านสภาพอ่อนโยน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.56$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.57$ ) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจขรรจง (2521 :154 – 158) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูกค้ามารับบริการและพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะเอาคำว่า บริการ มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า Service แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่างๆ ของการให้บริการ

ความจริงใจ (S : Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้า นั้น ท่านจะต้องรู้จักยิ้มแย้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่ามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกติดใจกับการให้บริการของท่าน

6. ด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านการสื่อสาร เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.13$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.65$ ) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกซ์ และคูก (Macaulay and Cook. 1967 : 30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนกักดี. 2540 : 17) ว่า หลักการการบริหารแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 3 คือ มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์การจัดการมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน จะทำให้แน่ใจว่าความเสียหายต่างๆ ในสินค้าหรือการบริการจะไม่ตกไปถึงมือลูกค้า

7. ด้านความเชื่อถือ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านความเชื่อถือ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 2 คือ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.63$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร วัชรเสถียร (2539) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ ศึกษากรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการพัฒนาผู้ให้บริการโดยได้กำหนดนโยบายในการดำเนินการตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนางานและการประเมินผลพนักงานเพื่อที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพและจิตสำนึก ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุข มโนกักดี (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพราะอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยที่ทำงาน โรงเรียนและได้รับ น้ำมันครบตามจำนวนทุกครั้ง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ได้ ส่วนลดพิเศษ พนักงานให้บริการดี รวดเร็วทันใจ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานให้บริการสุภาพ ทางเข้า-ออกสะดวกและปลอดภัย มีของแถมหรือรายการชิงโชค ราคาน้ำมันมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ รู้จักพนักงานสามารถเชื่อถือได้

8. ด้านความมั่นคง ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการด้านความมั่นคง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.72$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการบ่อย ๆ เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.81$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสยาม ศิริพานิช (2543) ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ศึกษากรณี : บริษัทดาวพลาญชัยร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงดาวพลานูซัซร้อยเอ็ด จำกัด มีความต้องการให้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงทั้ง 2 แห่ง เพิ่มการให้บริการด้านต่างๆ คือ มีโทรศัพท์สาธารณะบริการมากที่สุด รองลงมา คือร้านสตาร์มาร์ท เพิ่มจำนวนห้องน้ำ มีบริการล้างอัดฉีด และมีตู้บริการเงินสด (ATM) ตามลำดับ ด้านพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทในภาพรวม มีความมุ่งมั่นในงานสูงมากที่สุด รองลงมา คือ การหมุนเวียนเข้าออกงาน การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงาน ผู้ประกอบการได้มีนโยบายการให้บริการโดยแบ่งตามภาระหน้าที่อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนบริการหน้าร้าน ส่วนพนักงานประชาสัมพันธ์ และส่วนบริการหลังร้าน

9. ด้านความเข้าใจ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านความเข้าใจ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.61$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 3 คือ การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.62$ ) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกเลย์ และคูก (Macaulay and Cook. 1967:30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนภักดี. 2540 : 17) ว่า หลักการการบริการแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 1 คือ การกำหนดความต้องการของลูกค้า คือ การแสวงหาว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร เพื่อที่ว่าความต้องการนั้นจะสามารถได้รับการตอบสนองได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกและครั้งต่อไป

10. ด้านการสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านการสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.61$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.62$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซุง (Sung : 1998) ได้วิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพระบบบริหาร โดยรวมเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการเทียบรอย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นหลังนำวิธีการเทียบรอยมาใช้ คุณภาพระบบบริหาร โดยรวมที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรกคือ ระยะเวลาในการส่งมอบและพนักงานประจำผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับรอง ในขณะที่อุปกรณ์เครื่องมือและประสิทธิภาพทำงานของผู้จัดการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1.1 จัดอบรมมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่
- 1.2 ควรมีการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการจากสำนักงานใหญ่

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน ปตท. สาขาอื่นทั่วทุกภาค

เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- 2.2 ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันตราหมีอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ กับ ปตท.