

การศึกษาวิจัย เรื่องการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการบริการขนส่งน้ำมัน กรณีศึกษา บริษัทเจ็ทขนส่งภาคเหนือตอนบน จำกัด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่งน้ำมันที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการบริการขนส่งน้ำมัน โดยทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้านการขนส่งน้ำมันของ บริษัท เจ็ทขนส่งภาคเหนือตอนบน จำกัด ซึ่งได้แก่พนักงานในสถานีบริการน้ำมันเจ็ท โดยแบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่ง คือ ผู้จัดการประจำสถานีบริการน้ำมัน ผู้จัดการประจำอะ และ ผู้ช่วยผู้จัดการประจำอะ ในเขตภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จ.เชียงใหม่ และ จ. ลำพูน จำนวน 9 สถานีบริการ รวม 36 ราย และได้ใช้แนวคิดทฤษฎีการตลาดบริการ และแนวคิดด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการบริษัทขนส่งน้ำมัน

จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าร้อยละ 50 เพียงเล็กน้อย อีกทั้งส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวส. และปริญญาตรี และช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานคือ 31-40 ปี

จากผลการวิจัยด้านการตลาดบริการ พบว่า การให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ค่อยมีการส่งเสริมการตลาดมากนัก

และปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้าตรงเวลาเป็นอีกประการที่ต้องทำการปรับปรุง ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องของการส่งมอบสินค้าตรงเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยการบริการอื่นๆในการวิจัยในครั้งนี้ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าปัจจัยอื่นที่ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเร่งแก้ไขในส่วนนี้ด้วยเช่นกัน โดยการแก้ปัญหาดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงคุณภาพสินค้า และความปลอดภัย เป็นหลักสำคัญและในการบริการด้านอื่นๆที่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการอยู่แล้วก็ต้องคงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นและควรพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปด้วย เพื่อเพิ่มความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

The Purposes of this study were to investigate: 1) current fuel transportation service condition of the entrepreneur of Jet upper Northern Transportation Co., Ltd. And 2) improvement of fuel transportation service of the entrepreneur. This study was limited to concerned personnel on the service of fuel transportation of the entrepreneur of Jet upper Northern Transportation Co., Ltd. These concerned personnel consisted of 3 positions of Jet gasoline station: Jet gasoline station manager, regular shift manager, and assistant regular shift manager working in Chiang Mai and Lamphun provinces of the Upper Northern region. In total, 9 Jet gasoline station with 36 staff were included in this study. Theory of marketing service and satisfaction concept of service users towards the service of fuel transportation.

Findings showed that more than one-half of the respondents were male. Most of them were higher-vocational certificate and Bachelor's degree graduates. Their age range fell into the age block of 31-46 years. Based on marketing service, it was found that marketing promotion must be improved and held for its importance. This was because most of the respondents perceived that marketing promotion was done in a low level. In the case of punctual product delivery, it was found in a moderate level of satisfaction of the respondents. Comparing to other service, it was found lower than service factors since most of respondents usually had a moderate or high level of satisfaction. Therefore the entrepreneur should accelerate on the improvement of this service. However, to improve this, the entrepreneur must emphasize on the quality and safe of the products for satisfaction of service users. Besides, the entrepreneur must always maintain their high standard of service as well as the development of service quality in order to an increase of trustworthiness and reliability of their clients or service users.