

ผลสำรวจความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสถานีเติมก๊าซ NGV สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล  
ในเขตกรุงเทพมหานคร (ชั้นใน) โดยใช้แบบจำลองคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)  
ปีการศึกษา 2551

โดย  
นายวุฒิชัย ธิเลิศ

อาจารย์ที่ปรึกษา  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล เกียรติเจริญผล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงมุมมองและความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีเติม  
ก๊าซ NGV และศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีเติมก๊าซ NGV  
สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร (ชั้นใน) โดยอาศัยแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งมี  
การพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman และคณะฯ (1985) โดยแบบจำลองดังกล่าวมีการนำเสนอมิติการวัด  
ระดับคุณภาพในงานบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ คุณลักษณะทางกายภาพของกิจกรรมบริการ  
(Tangible), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความไว้วางใจ (Assurance), ความเข้าใจหรือเอาใจใส่ของผู้  
ให้บริการ (Empathy) และความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) โดยในแต่ละมิติจะ  
ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผลจากการสำรวจผู้ใช้บริการสถานี  
เติมก๊าซ NGV สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร (ชั้นใน) โดยการใช้แบบสอบถามที่  
ได้ออกแบบไว้ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้บริการทั้งสิ้น 390 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ผล  
โดยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติ T-Test (Independent t-test) และ ANOVA (One-way Analysis of  
Variance) เพื่อทำให้ทราบถึงสภาพใจของผู้ใช้บริการของสถานีเติมก๊าซ NGV ในเขต  
กรุงเทพมหานคร (ชั้นใน) ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล  
ได้มากน้อยเพียงใด ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการสูงกว่า  
ระดับคุณภาพที่ได้รับ โดยเฉพาะในด้านความสามารถในการตอบสนองจากการให้บริการที่ได้จาก  
สถานีบริการ มีความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้มากกว่าด้านอื่น ๆ ผลสำรวจใน  
งานวิจัยฉบับนี้ สามารถนำไปปรับใช้ได้ใช้ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการ  
บริการ