

ชื่อหัวเรื่อง: การศึกษาการดำเนินงานสถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop
: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop
สาขาเชียงใหม่-ไฮเวย์ บริษัท คอนอโค (ประเทศไทย) จำกัด
ผู้จัดทำ: นางสาวนราภรณ์ ตรงสกุล รหัส 9030 99 37
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา: อาจารย์อุดมพร ตนานนท์
ปีการศึกษา: 2539

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน และวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop มีผลสรุปได้ดังนี้

1. สถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop เป็นสถานีบริการน้ำมันของบริษัท คอนอโค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทข้ามชาติ มีเครือข่ายของการประกอบธุรกิจ น้ำมัน ในประเทศไทยดำเนินงานธุรกิจค้าปลีกผลิตภัณฑ์น้ำมัน โดยจัดตั้งขึ้นในลักษณะ บริษัทน้ำมัน เป็นผู้ลงทุนเองทั้งหมด ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้แก่ รถยนต์ และรถกระบะ
2. สถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop ประสบปัญหาในการดำเนินงาน ดังนี้
 - 2.1 ระยะเวลาในการนำนโยบาย การฝึกอบรมและการนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงาน แก่พนักงาน เนื่องจากมีการใช้ระยะเวลาที่ยาวนานและค่าใช้จ่ายสูง
 - 2.2 พนักงานในพื้นที่ ขาดความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ ในการติดต่อสื่อสารและการบริการต่อลูกค้า
3. สถานีบริการน้ำมัน Jet & Jiffy Shop มีการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ส่งตัวแทนระดับผู้บริหารเท่านั้นไปฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่ และทำความเข้าใจร่วมมือ ประสานงานกับตัวแทนฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมจากสำนักงานใหญ่ ในการนำเสนอ นโยบาย การฝึกอบรม และการนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานแก่พนักงานในจังหวัด เชียงใหม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย

3.2 สร้างความสามัคคี เพื่อก่อให้เกิดการประสานงานกับทุกระดับ และทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมใน ความรับผิดชอบต่อสถานีบริการน้ำมัน

3.3 การสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และทำให้การฝึกอบรมพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นจากพนักงานและลูกค้า

4.2 การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกสบายมากขึ้น

4.3 การจัดให้มีประชาสัมพันธ์หญิงที่มีความรู้ และทักษะด้านการบริการให้การต้อนรับและแนะนำลูกค้า

4.4 การกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติ และยึดหลักจริยธรรมของสถานีบริการน้ำมันเพิ่มการทำงานที่มีประสิทธิภาพ