

๑
๖๕๘.๘๓๔
๗ 4๖5๓

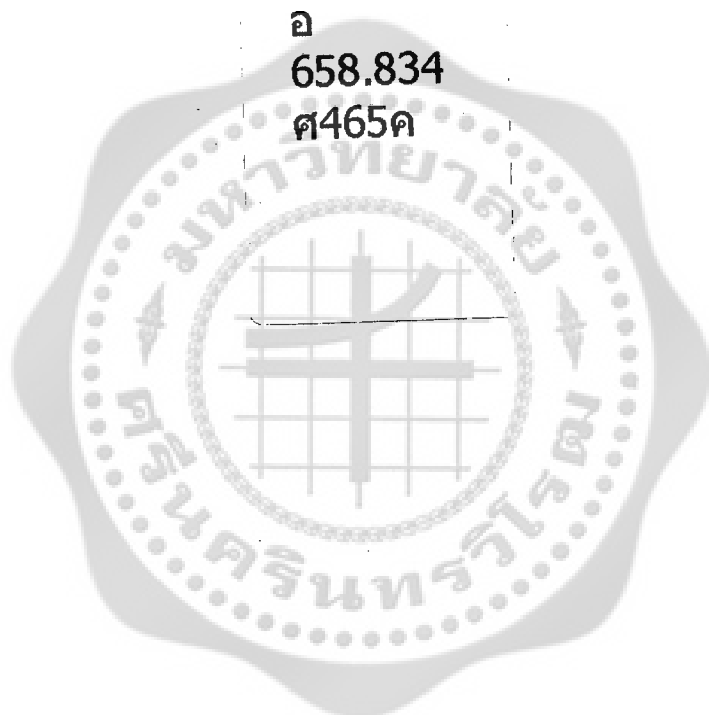
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

21 ส.ค. 2552

อ
658.834
ค465ค



ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2552

ศิริเพชร พรหมณี.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง
จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือด้านสถานบริการ ด้าน
บุคลากร และด้านบริการหลัก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ
ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากร ที่รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี
ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบมาตราส่วน
ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of
Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท คิด
เป็นร้อยละ 41.67 ประเภทที่รับบริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีภูมิสำเนา
ของผู้รับบริการ อยู่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์
1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.00

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี
โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามตัวแปรของผู้รับบริการพบว่า
ผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี
โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้รับบริการ ที่มีประเภทที่รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพี
จี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้รับบริการ ที่มีภูมิสำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊ส แอลพีจี โดยรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการที่มีภูมิสำเนา
จังหวัดเพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร
มากกว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิสำเนาจังหวัดประจวบฯ และจังหวัดอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ.05

ผู้รับบริการ ที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการ
แก๊สแอลพีจี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสถาน
บริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มากกว่าผู้รับบริการ ที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 3 – 4

ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อ
สัปดาห์ 1 - 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF
PORPIANG GAS STATION IN PHETCHABURI

AN ABSTRACT
BY
SIRIPETCH PARMMANEE



Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

May 2009

Siripetch Parmmanee. (2009). *Customers' Satisfaction Towards The Service OF Porpiang Gas Station In Phetchaburi*. Master Project. M.Ed (Business Education). Bangkok: Graduate School Srinakharinwirot University.
Advisor: Dr. Lumson Lertgoulprayard

The objective of this research was to study customers' satisfaction towards the services of Porpiang Gas Station in Phetchaburi in 3 aspects: location, personnel, and products and facilities. The sample group was categorized by income range, type of car, residential areas and frequency of service using per week.

The sampling size of this research was 300 customers using service of Porpiang Gas Station in Phetchaburi. The research tool was questionnaire type constructed in the forms of 5 rating scale checking. The statistical tools of Percentage, Mean, S.D, One-way Analysis of Variance and LSD were utilized for data analysis.

The result showed that the majority of sample group had monthly income between 10,001 – 20,000 baht **41.67%**, own personal car **80%**, living in Bangkok **41%**, and using service twice per week **64%**.

The customers' satisfaction toward service of Porpiang Gas Station in Phetchaburi was at high level in overall and each aspect.

Comparing customer satisfaction according to each variable, it was found that;

There was no statistically significant difference on customer satisfaction in different range of income in overall and each aspect.

There was no statistically significant difference on customer satisfaction in different type of car in overall and each aspect.

There was no statistically significant difference on customer satisfaction in different area of residents in overall. However, the customers living in Phetchaburi and Bangkok were more satisfied toward service of Porpiang Gas Station in the aspect of personnel than the customers living in Prachubkirikhan and other provinces with statistically significant difference at .05.

There was no statistically significant difference on customer satisfaction in different frequency of service using per week in overall. However, the customers using service more than 4 times per week were more satisfied toward service of Porpiang Gas Station in the aspect of personnel than the customers using service 3-4 times per week with statistically

significant difference at .01 and than the customers using service twice per week with statistically significant difference at .05.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง
จังหวัดเพชรบุรี ของศิริเพชร พรหมณี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สัญญากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์สัญญากร ชุทรัพย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่ง จาก ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์วี อนันตอัครกุล อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อดิเวทิน ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ ทำให้สามารถสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อทำการวิจัยให้ลุล่วงสำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด ที่ได้กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้รับบริการที่สถานีบริการแก๊สแอลพีจี บัมพอเพียง ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้งานวิจัยในครั้งนี้ เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิชัย เศรษฐรัฐกุล และคุณแม่สุคนธ์ เศรษฐรัฐกุล ที่ให้ชีวิตและสติปัญญา กำลังใจ และให้โอกาสทางการศึกษา ตลอดจนคำสั่งสอนที่ให้เห็นคุณค่าของการศึกษา และขอขอบคุณครอบครัวและลูก ตลอดจนพี่ และน้อง ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

ศิริเพชร พราหมณี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	สมมติฐานการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	ทฤษฎีและแนวความคิดของความพึงพอใจ.....	6
	ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ.....	9
	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแก๊สแอลพีจี.....	13
	สถานบริการแก๊สแอลพีจีไม่พอเพียง จังหวัดเพชรบุรี.....	15
	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	19
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	19
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	20
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
	การจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	36
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	36
ขอบเขตของการวิจัย.....	36
วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การอภิปรายผล.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	43
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย.....	44
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	48
ภาคผนวก ก.....	49
ภาคผนวก ข.....	53
ภาคผนวก ค.....	55
ภาคผนวก ง.....	58
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	61

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของลูกค้า ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของลูกค้า จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์.....	25
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	26
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานบริการโดยรวมและรายข้อ.....	27
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากรโดยรวมและรายข้อ.....	28
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการหลักโดยรวมและรายข้อ.....	29
6	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ.....	30
7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทที่รับบริการ.....	31
8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิสำเนาของผู้รับบริการ.....	32
9	ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิสำเนาของผู้รับบริการ.....	33
10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์.....	34

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์.....	35



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ เป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจ โดยถือเป็นนโยบาย ที่ควบคู่ไปกับแผนการทำงานในการบริหารงาน ดังนั้นจึงมีการกำหนดกลยุทธ์ และวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับ การบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และสามารถผูกใจของ ผู้ใช้บริการได้ การแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน อาทิเช่น การปรับปรุง รูปแบบโครงสร้างการจัดการ การแข่งขันด้านการบริการ และการสร้างนวัตกรรมทำให้การบริการ อย่างเป็นรูปธรรม การมุ่งพัฒนาบุคลากร ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนการนำ สารสนเทศมาใช้ในงานบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็น

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกาภิวัตน์ การบริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่ น่าเชื่อถือเท่านั้น จึงจะสามารถดำรงสถานะในการแข่งขันได้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2544 : 32 – 33) การบริการกับการดำเนินชีวิตประจำวัน จึงเป็นสิ่งที่ดำเนินควบคู่กันไปไม่ว่าจะเป็นธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจรถยนต์ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจพลังงาน ทำให้ธุรกิจการบริการ มีการแข่งขันใน อัตราที่สูง โดยมีการปรับเปลี่ยน วิธีการต่าง ๆ การพัฒนาให้ได้ระดับมาตรฐาน เน้นคุณภาพโดยให้ เกิดความสอดคล้องในทุกด้าน

ปัจจุบันมีธุรกิจด้านการบริการเกิดขึ้นมากมาย และธุรกิจหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน คือธุรกิจการบริการด้านพลังงาน โดยมีธุรกิจสถานีบริการ ด้านน้ำมัน และ บริการด้านแก๊ส โดยเฉพาะการเปิดสถานีบริการแก๊สแอลพีจี หรือก๊าซปิโตรเลียมเหลว ที่เป็น ทางเลือกหนึ่งที่ใช้ทดแทนน้ำมันได้ จากข้อมูลสถิติรถยนต์ เดือนสิงหาคม ปี 2551 มีผู้จดทะเบียน ใช้แก๊สแอลพีจี 256,083 คัน (กรมพลังงาน. 2551) ซึ่งสะท้อนให้เห็นจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น การเปิดสถานีบริการ จึงมีการเติบโตควบคู่กันไป เพื่อรองรับจำนวนของผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น การ ขยายสถานีบริการ ในเดือนสิงหาคม ปี 2551 มีจำนวนสถานี 236 สถานี (ธุรกิจพลังงาน : กระทรวง พลังงาน .2551) ทำให้การแข่งขันในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำควบคู่กันไป เพื่อมุ่ง ส่งเสริมให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในการมาใช้บริการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจต่างได้กำหนดกลยุทธ์ ทางการตลาด ที่แข่งขันกันด้วย 4P'S คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสิ่งที่วัดในการมารับการบริการ เพราะปัจจุบันเรียก ได้ว่าตลาดเป็นของผู้ซื้อ ไม่ใช่ผู้ขาย ความสำคัญในการบริการจึงมีมากขึ้น ประกอบกับผู้มารับ บริการคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับการบริการที่ดี โดยเริ่มตั้งแต่สถานที่ บุคลากร การบริการหลัก โดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพของการให้บริการ

ในจังหวัดเพชรบุรี มีสถานบริการแก๊สแอลพีจี 7 แห่ง โดยแต่ละสถานบริการตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน และที่สำคัญทุกสถานบริการ ตั้งอยู่บนเส้นทางที่มีรถสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเป็นจุดผ่านที่เพื่อตรงไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้การแข่งขันในการให้บริการมีการแข่งขันกันสูง สถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง เป็น 1 ในสถานบริการที่เปิดให้บริการ ได้คำนึงถึงความสำคัญของผู้มารับบริการ เพราะถือว่าเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ ในการบริการที่จะทำให้เกิดลูกค้าใหม่ กับรักษาลูกค้าเก่า ดังนั้นในการที่จะทำให้ผู้รับบริการ มีความภักดีต่อสถานบริการ จึงมีความจำเป็นที่ต้องทราบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ และนำไปปรับปรุงแก้ไข รักษาสิ่งที่ดีที่ได้รับการตอบรับ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนา เพื่อให้เกิดมูลค่าต่อผู้บริโภคต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี มีคุณประโยชน์และคุณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานการบริการ ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ทราบประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537 : 105 – 106) และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

1.1.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

1.1.2 10,001 - 20,000 บาท

1.1.3 20,001 บาทขึ้นไป

1.2 ประเภทรถที่รับบริการ

1.2.1 รถยนต์ส่วนบุคคล

1.2.2 รถยนต์โดยสาร

1.2.3 รถบรรทุกสินค้า

1.3 ภูมิฐานะของผู้รับบริการ

1.3.1 เพชรบุรี

1.3.2 ประจวบคีรีขันธ์

1.3.3 กรุงเทพมหานคร

1.4 จำนวนครั้งที่รับบริการ ต่อ สัปดาห์

1.4.1 1 - 2 ครั้ง

1.4.2 3 - 4 ครั้ง

1.4.3 มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน

2.1 ด้านสถานบริการ

2.2 ด้านบุคลากร

2.3 ด้านบริการหลัก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี พอใจหรือประทับใจ ของลูกค้า ที่ได้รับการบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้านคือ

1.1 ด้านสถานบริการ หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง บรรยากาศในสถานบริการ ความสะดวก ในการมาใช้บริการ จำนวนสาขาที่กระจายคลุมพื้นที่ที่ต้องการ บริเวณเติมแก๊สสะดวก มีพื้นที่ให้จอด รถเพียงพอ ความสะดวกในการเข้า-ออก มีความชัดเจนของป้ายทางเข้าออก ป้ายค่าเตือน ป้าย ราคา มีแสงสว่างเพียงพอในกลางคืน ความสะอาดของห้องสุขาชาย- หญิง และ ความสะอาดของ สถานบริการ รวมทั้งความไว้วางใจในการมาใช้บริการ

1.2 ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ที่บริการ และ อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ มีมรรยาท การใช้วาจาสุภาพ ความกระตือรือร้น มีความชำนาญในการให้บริการ ความรวดเร็ว การระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การแต่งกายที่เหมาะสม และมีพนักงานที่ให้ความสะดวกกับลูกค้า เพียงพอ

1.3 ด้านบริการหลัก หมายถึง การให้บริการเฉพาะแก๊สแอลพีจี ที่มีปริมาณของแก๊ส แอลพีจีที่เพียงพอต่อความต้องการ ความเพียงพอของตู้หัวจ่ายแก๊ส การให้ลำดับคิวเท่าเทียมกัน ความเหมาะสมของราคา ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการ ระบบขั้นตอนในการให้บริการ ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ และการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

2. สถานบริการแก๊สแอลพีจี หมายถึง สถานบริการแก๊สแอลพีจีปัมพอเพียง จังหวัด เพชรบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ จะกำหนดขอบเขตเฉพาะสถานบริการแก๊สแอลพีจี สาขา 1 อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่นำรถ 3ประเภท มาใช้บริการที่สถานบริการแก๊สแอลพีจีปัมพอเพียง

4. ประเภทรถที่รับบริการ หมายถึง พาหนะที่เข้ามารับการบริการที่สถานบริการ แก๊สแอลพีจี แบ่งออกเป็น

4.1 รถยนต์ส่วนบุคคล หมายถึง พาหนะส่วนบุคคลขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ มี 4 ล้อ ได้แก่ รถยนต์เก๋ง รถปิคอัพ

4.2 รถยนต์โดยสาร หมายถึง พาหนะขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ มี 4 ล้อขึ้นไป ที่ใช้ รับส่งผู้โดยสาร ได้แก่ รถแท็กซี่ รถตู้โดยสาร

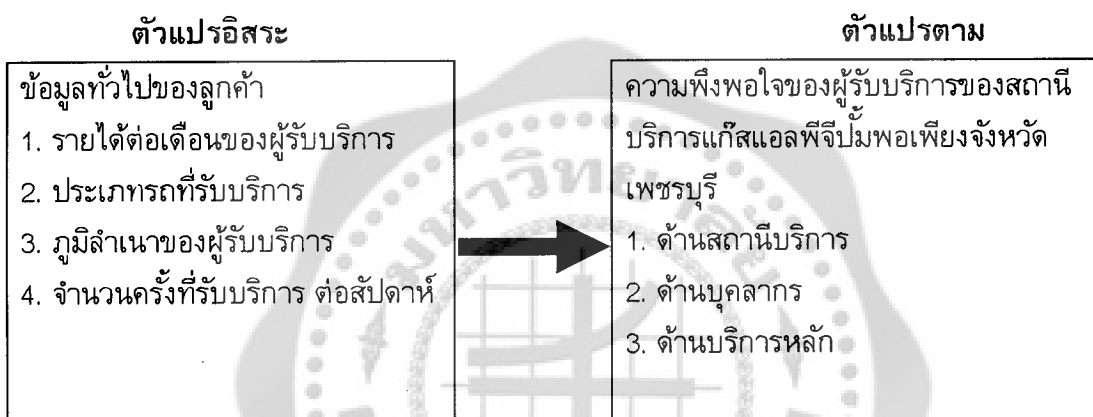
4.3 รถบรรทุกสินค้า หมายถึง พาหนะขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ มี 4ล้อขึ้นไป มีไว้ เพื่อการขนส่งสินค้า ได้แก่ รถกระบะบรรทุกสินค้า รถหกล้อ รถสิบล้อ และรถสิบล้อ

5. ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ หมายถึง พื้นที่จังหวัด ที่เป็นที่ตั้งของบ้าน หรือสถานที่พัก ประจำถาวร ของผู้รับบริการที่สถานบริการแก๊สแอลพีจี

6. จำนวนครั้งที่รับบริการ หมายถึง จำนวนครั้งของผู้รับบริการ ที่สถานบริการแก๊สแอลพีจี ต่อสัปดาห์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อศึกษาว่ารายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม ได้ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีปมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

1. ผู้รับบริการบริการที่มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการบริการประเภทรถ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการบริการที่มีภูมิสำเนา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจีจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสถานบริการแก๊สแอลพีจีจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิดทฤษฎี และผลงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย โดยมีหัวข้อหลักดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดของความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแก๊สแอลพีจี
4. สถานีบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี
5. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537 : 659) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ชอบ, ชอบใจ, พึงใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ได้ให้แนวคิดว่าการที่มนุษย์จะบรรลุความต้องการของตนได้นั้น ต้องได้รับการตอบสนองในสองประการสำคัญ คือ กายภาพและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ สังคม และจิตวิทยา ซึ่งเรียกว่า Hierarchy of Needs (กานดา จันทรไย้ม. 2546 : 60) มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับต่อมาจะเกิดขึ้นทันที

มาสโลว์ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อมา นั่นคือ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งทำให้มนุษย์ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ อันได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย การมีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากการกลัวความสูญเสีย และภัยอันตรายทั้งปวง
3. ความต้องการทางด้านสังคมและการยอมรับ (Belonging or Social Needs) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นมีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการในการนับถือตนเองและการนับถือจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะพิจารณาถึงสมรรถนะของตนเอง การบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าเป็นอย่างไร บุคคลผู้นั้นก็จะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่คาดหมายไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

เศรษฐศาสตร์กระแสหลัก คำว่า Happiness คือ Utility หรือ "ความพึงพอใจ" มอร์ส (Morse. 1953 : 87) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะ ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 33 - 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจาก การเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จาก

คุณสมบัติ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักสร้างคุณภาพรวมค่าเกิดจาก ความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้า จะต้องการมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ราคาของสินค้านั้นเอง ส่วนระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับ ด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่ง อาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอดังกล่าว ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้น ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่ตลอดไป ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจอย่างสูง ไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ความพอใจหรือความยินดี ในระดับสูงของลูกค้าจะสร้างความรู้สึกลึกซึ้ง ทางอารมณ์ ความรู้สึกต่อสินค้านั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่ว ๆ ไป ผลที่จะตามมาก็คือ ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2541 : 93) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นความพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า หรือบริการ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ โดยถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามที่คาดหวัง แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ แสดงว่าไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจ ยังรวมถึงการตอบสนองลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการ และในวิถีทางที่เขาต้องการ หรือจะกล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าซึ่งอาจทำการจัดการระดับความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การตอบสนองความจำเป็นของลูกค้า

ระดับที่ 2 สอนความคาดหวังของลูกค้า ในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก

ระดับที่ 3 สอนเกินความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ก็คือทำการค้นหาว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือมีความจำเป็นอะไร แล้วจึงสนองความต้องการ และความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกัน แต่ความต้องการพื้นฐานคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม ความต้องการก็จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วย

1. ความต้องการในตัวสินค้าและบริการ ซึ่งลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับสินค้า ที่ตรงกับความ ต้องการ และบริการที่รวดเร็ว ประทับใจโดยไม่บกพร่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าสนใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านราคาแล้ว ยังมีความสำคัญมากกว่า

2. ราคาแข่งขัน เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะหากเป็นสินค้าที่มีจำนวนมาก

3. คุณภาพและความเชื่อถือได้ ลูกค้าคาดหวังว่าสินค้าและบริการที่เขาซื้อไปจะมีคุณภาพสูงและสามารถเชื่อถือได้

4. การส่งมอบสินค้า ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการส่งมอบที่ตรงเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และการส่งมอบนั้นจะต้องทำด้วยความมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความบกพร่อง
5. การบริการหลังการขาย เมื่อลูกค้าได้ทำการซื้อสินค้าและบริการแล้ว ลูกค้าย่อมคาดหวังว่า หากเกิดปัญหากับสินค้าหรือบริการที่ได้รับ เขาจะได้รับความช่วยเหลือ และแนะนำเป็นอย่างดี
6. สถานที่ ลูกค้าย่อมคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายในการซื้อสินค้า หรือการรับบริการ ทั้งนี้รวมถึงบรรยากาศ และความสะดวกในการบริการด้วย.

ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 428) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆอย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการ อาจจะทำให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544 : 50 ; อ้างอิงจาก มงคล บ้านโป่ง, 2547 : 95) กล่าวถึงงานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น และการบริการที่ดี สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ ของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า อย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อม

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Payne Adrain (Payne, Adrin. 1993 : 92) ประกอบด้วย ปัจจัยที่จะต้องพิจารณา เพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการ และกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วน ของส่วนประสมการตลาด จะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาด ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้ว ส่วนประสมการตลาดบริการ ยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ(Process) และการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลากร (People) จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า "Inseparability" บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการ และการให้บริการ ในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพ และการแต่งกายที่ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกระประทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนอง และแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้า มีความริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

2. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็ว และประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนในด้านของความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระ และความยืดหยุ่น เช่นความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอน หรือลำดับการทำงานได้ ทำให้มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว

3. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) หมายถึง ภาพลักษณ์ หรือสิ่งที่ผู้บริโภค สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่ง หรือแบ่งส่วน หรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร ความมีระเบียบภายใน

สำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความน่าเชื่อถือของอาคารสถานที่ การนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

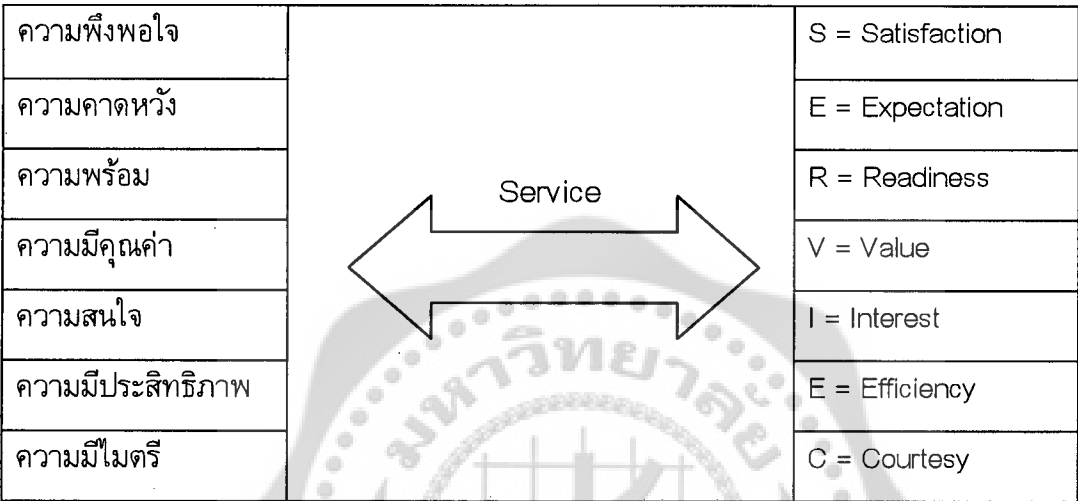
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Chang (อั่งโนอรพินท์ ไชยพะยอม. 2542) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ
4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อธิยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพ และความต้องการของผู้รับบริการ
6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ ความรู้สึกสบาย และสดชื่นขึ้น รวมถึงความเข้าใจสภาพการบริการ
7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยรวม
8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อน ๆ บทบาทหน้าที่หลักของงานสำนักงานคือ การให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ทุกองค์การมีความจำเป็น ที่จะต้องมีสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายใน และภายนอกองค์การ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า“บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว เป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของ ความสำเร็จในการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (2540) จิตวิทยาการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2537 : 146) กล่าวว่า การให้บริการ ควรประกอบ ด้วยหลัก 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรการจ้ดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้น มิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่ม อื่นมาก

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 1) ได้ให้ความสำคัญของการบริการ

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้สนใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกในโอกาสหน้า

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42 – 43) รั้งงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง ค้ำครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

1. รู้งานรู้หน้าที่ คือมีความรอบรู้ในรายละเอียด เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและรอบรู้ในเรื่องธุรกิจที่ใกล้เคียง

2. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่อดทน สนใจ คือเป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการ ด้วยความอดทนต่อสภาพการ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้

3. มีอัธยาศัยไมตรี คือเป็นผู้ที่มีหุตาไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราต้องสังเกต หรือสอบถามปัญหา หรือความต้องการของผู้ใช้บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง ในการที่จะให้บริการ ด้านบรรยากาศที่ดี มีความราบรื่น

4. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาต่างๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดคิดว่า จะเกิดขึ้น

5. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงาน ที่มีการประสานงานเป็นเลิศ

6. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

7. มีน้ำใจงดงาม

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแก๊สแอลพีจี

แก๊สปิโตรเลียมเหลว หรือ แก๊สแอลพีจี หมายถึง “ก๊าซไฮโดรคาร์บอนเหลว คือ โปรเพน โปรปีลีน นอร์มัลบิวเทน ไอโซบิวเทน หรือบิวทิลีน อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ผสมกันเป็นส่วนใหญ่” โดยทั่วไป เรามักเรียกแก๊สปิโตรเลียมเหลวว่า ก๊าซ แก๊ส แก๊สเหลว หรือแก๊สหุงต้ม ส่วนในวงการค้า และอุตสาหกรรม เรียกว่า แอล พี แก๊ส (LP GAS) หรือ แอล พี จี (LPG) ซึ่งเป็นอักษรย่อ มาจาก Liquefied Petroleum Gas แก๊สปิโตรเลียมเหลว มีสภาพเป็นแก๊สที่อุณหภูมิและความดันบรรยากาศ โดยมีน้ำหนักประมาณ 1.5 – 2 เท่าของอากาศ การที่ได้ชื่อว่าปิโตรเลียมเหลว เนื่องจาก แก๊สจะถูกอัดให้อยู่ในสภาพของเหลว ภายใต้ความดัน เพื่อสะดวกต่อการเก็บ และการขนส่ง เมื่อลดความดัน แก๊สเหลวนี้จะกลายเป็นไอ สามารถนำไปใช้งานได้ แก๊สปิโตรเลียมเหลวเป็นเชื้อเพลิงที่มีความสำคัญ ในปัจจุบันใช้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งในครัวเรือนอาหาร ภัตตาคาร พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และในรถยนต์ เนื่องจากเป็นเชื้อเพลิงที่ขนส่งสะดวก ไม่เปลืองที่เก็บ และที่สำคัญคือ เผาไหม้แล้วเกิดเขม่าน้อยกว่าเชื้อเพลิงชนิดอื่น

แหล่งที่มาของแก๊สปิโตรเลียมเหลว มี 2 แหล่ง ได้แก่

1. ได้จากกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบในโรงกลั่นน้ำมัน ซึ่งจะได้แก๊สโปรเพนและ บิวเทน ประมาณ 1 – 2% แต่ก่อนที่จะนำ น้ำมันดิบเข้ากลั่น ต้องแยกน้ำ และเกลือแร่ที่ปนอยู่ออกเสียก่อน หลักจากนั้นนำน้ำมันดิบมาให้ความร้อน จนมีอุณหภูมิประมาณ 340-400 °C จากนั้น จะถูกส่งเข้าสู่หอกลั่น ซึ่งภายในประกอบด้วยถาด (tray) เป็นชั้น ๆ หลายสิบชั้น ไอร้อนที่ลอยขึ้นไป เมื่อเย็นตัวลงจะกลั่นตัวเป็น ของเหลวบนถาดตามชั้นต่าง ๆ และจะอยู่ชั้นใด ขึ้นอยู่กับช่วงจุดเดือดต่ำจะลอยขึ้นสู่เบื้องบนของหอกลั่น คือไฮโดรคาร์บอนที่มีสถานะเป็นแก๊ส (LPG) รวมอยู่ในส่วนนี้ด้วย ส่วนไฮโดรคาร์บอนที่มีจุดเดือดปานกลาง และสูง ก็จะแยกตัวออกมาทางตอนกลาง และตอนล่างของหอกลั่นซึ่งได้แก่เนฟทา(naphtha)น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล และน้ำมันเตา ตามลำดับ ไฮโดรคาร์บอนที่มีสถานะเป็นก๊าซ ที่ออกจากด้านบนของหอกลั่น รวมเรียกว่า “ก๊าซปิโตรเลียม” ซึ่งประกอบด้วยส่วนผสมของ ก๊าซไฮโดรคาร์บอนที่มีคาร์บอน 1 อะตอม ถึง 4 อะตอมและมีก๊าซไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H₂S) คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ไนโตรเจน (N₂) ไฮโดรเจน (H₂) และอื่น ๆ ปนอยู่ จำเป็นต้องกำจัด หรือแยกออก โดยนำก๊าซปิโตรเลียม ผ่านเข้าหน่วยแยกก๊าซแอลพีจี (gas recovery unit) เพื่อแยกเอาโปรเพน และบิวเทน ออกมา (หรือแอลพีจี) จากนั้น แอลพีจี จะถูกส่งเข้าหน่วยฟลอก ซึ่งใช้โซดาไฟ (caustic soda) เพื่อแยกเอากรด (acid gas) เช่น ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H₂S) คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ออก หลังจากนั้น แก๊สแอลพีจี จะถูกส่งไปเก็บในถังเก็บ และมีสภาพเป็นของเหลวภายใต้ความดัน

2. ได้จากกระบวนการแยกก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจะมีก๊าซโปรเพน และบิวเทน ในก๊าซธรรมชาติประมาณ 6-10% ก๊าซธรรมชาติ ที่นำขึ้นมา จะส่งเข้าสู่โรงแยกก๊าซ (gas separation plant) เพื่อทำการแยกเอาสารไฮโดรคาร์บอนที่มีอยู่ในก๊าซธรรมชาติ ออกเป็นผลิตภัณฑ์ชนิดต่าง ๆ

คือ มีเทน (methane) อีเทน (ethane) โพรเพน (propane) บิวเทน (butane) แอลพีจี (liquefied petroleum gas) และก๊าซโซลีนธรรมชาติ (natural gasoline : NGL) กระบวนการแยกก๊าซธรรมชาติเริ่มต้น ด้วยการกำจัดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) และน้ำที่เจือปนอยู่ในก๊าซธรรมชาติออกก่อน โดยกระบวนการ Benfield ซึ่งใช้โปตัสเซียมคาร์บอเนต (K₂CO₃) เป็นตัวจับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และกระบวนการดูดซับ (absorption process) โดยใช้สารจำพวก molecular sieve ซึ่งมีลักษณะเป็นรูพรุน ทำหน้าที่ดูดซับน้ำ ก๊าซธรรมชาติที่แห้งจากหน่วยนี้ จะผ่านเข้าไปใน turbo-expander เพื่อลดอุณหภูมิจาก 250OK เป็น 170OK และลดความดันลง จาก 43 บาร์ เป็น 16 บาร์ก่อน แล้วจึงเข้าสู่หอแยกมีเทน (de-methanizer) มีเทนจะถูกกลั่นแยกออกไป และส่วนที่เหลือคือส่วนผสมของก๊าซไฮโดรคาร์บอนที่มีคาร์บอนตั้งแต่ 2 อะตอมขึ้นไป (ethane plus stream) ซึ่งอยู่ในสถานะของเหลวและจะออกทางส่วนล่างของหอ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเหลวหอดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่ หอแยกอีเทน (de-ethanizer) และหอแยกโพรเพน (de-propanizer) เพื่อแยกอีเทน และโพรเพนออกตามลำดับต่อไป ในหอแยกโพรเพนนี้ จะถูกแยกออกทางด้านบนของหอ ส่วนแอลพีจี ซึ่งเป็นส่วนผสมของโพรเพน และบิวเทน จะถูกแยกออกส่วนกลางของหอ และส่วนผลิตภัณฑ์ที่ออกจากหอทางด้านล่างคือ ก๊าซโซลีนธรรมชาติ (อ้างอิง : GasThai .com กระทรวงพลังงาน)

สถานีบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

สถานีบริการแก๊สแอลพีจีบั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี สาขา 1 ก่อตั้งโดยห้างหุ้นส่วนพืชีชัยพลาย ตั้งอยู่ที่ 77 หมู่ 1 ตำบลดอนขุนห้วย อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และมีสาขาเพิ่ม 2 สาขา ตั้งอยู่เลขที่ 88 หมู่ 1 ตำบลดอนขุนห้วย อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเลขที่ 889/8 ตำบลบางควาย อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สถานีบริการแก๊สแอลพีจีบั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี สาขา 1 เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2549 บนเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ เป็นสถานีบริการแก๊ส ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการเติมแก๊สประเภทเดียว และให้บริการประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์โดยสาร รถบรรทุกสินค้า โดยมุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการมารับบริการ และเกิดความพึงพอใจต่อการมารับบริการ (ข้อมูลห้างหุ้นส่วนพืชีชัยพลาย)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชราภรณ์ เขยชุม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด นบโพธิ์ออยล์ จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้านคือ ด้านสถานีบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก ด้านบริการเสริม (ร้านไทเกอร์ฟู้ดมาร์ท) และด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานีบริการน้ำมัน โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการน้ำมัน พบว่า

2.1 ลูกค้านี้มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการน้ำมัน โดยรวมและด้านบุคลากร ด้านบริการเสริม (ร้านไทเกอร์ฟู้ดมาร์ท) แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านสถานบริการน้ำมัน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านบริการหลัก และด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ลูกค้าที่พักอาศัยในเขตจังหวัดเพชรบุรี และพักอาศัยนอกเขตจังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการน้ำมันโดยรวม และด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก ด้านบริการเสริม (ร้านไทเกอร์ฟู้ดมาร์ท) แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .01 สำหรับด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ลูกค้าที่นำรถต่างประเภทกันเข้ามารับการบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการน้ำมันโดยรวม และด้านสถานบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก ด้านบริการเสริม (ร้านไทเกอร์ฟู้ดมาร์ท) แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) (2538 :2 – 19) ได้ศึกษาพฤติกรรม และความ ต้องการของผู้บริโภคในการใช้สถานบริการน้ำมัน โดยสำรวจจากผู้บริโภค 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้รถเก๋ง กลุ่มผู้ใช้รถบรรทุก กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคกลุ่มผู้ใช้รถเก๋ง มีปัจจัยในการเลือกใช้สถานบริการน้ำมัน คือ เชื้อดี กระฉก เชื้อคลมยาง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง มีความสนใจน้อย ต่อการแจกแถม ของแจกแถมที่พอใจ คือ ถูขยี้ คุ่มือรถและผ้าเช็ดรถ และไม่สนใจเพศของ พนักงานบริการ สำหรับปัญหาที่พบในสถานบริการน้ำมัน คือ การบริการและความสะอาด ผู้บริโภค กลุ่มผู้ใช้รถบรรทุก มีปัจจัยในการเลือกใช้สถานบริการน้ำมันคือ สถานที่กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวก ราคาไม่แพงต่อการเลือกใช้ บริการเสริมที่ต้องการคือห้องน้ำ ร้านขายอาหาร เครื่องดื่ม เชื้อคลมยางและซ่อมย้อย มีความสนใจต่อการแจกแถม ของแจกแถมที่พอใจคือ เครื่องดื่มชูกำลังและ กระติกน้ำ

ยุคลธร เขตพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการ ให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัด สมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านสถาน บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการหลัก และด้านการบริการเสริม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก

จำแนกตามเพศ และผู้บริโภคที่นำรถมาใช้บริการ พบว่า

2.1 ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิง ที่มาใช้บริการ ของสถานบริการน้ำมัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก และด้านบริการเสริม มากกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1.1 ด้านสถานบริการน้ำมัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจ มากกว่าเพศหญิง

2.1.3 ด้านบริการหลัก และด้านบริการเสริม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจ มากกว่าเพศหญิง

2.2 ผู้บริโภคที่นำรถแต่ละประเภทมาใช้บริการของสถานบริการ มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริโภคที่นำรถยนต์โดยสาร มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้บริโภคที่นำรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล มาใช้บริการ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร และด้านบริการเสริม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการบริการหลัก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่นำรถยนต์โดยสารมา มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้บริโภคที่นำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการ

3. ผู้บริโภคที่มาใช้สถานบริการน้ำมันบางจาก ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการต้องคอยดูแล และรักษาความสะอาด เพิ่มแสงสว่างในยามค่ำคืน ควรจัดตกแต่งสถานบริการให้สวยงาม ร่มรื่น อบรมพนักงานเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมอบให้พนักงานทำความสะอาดห้องสุขา ควรนำระบบการชำระเงินด้วยระบบเครดิต หรือบัตรเติมน้ำมันมาใช้ และเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

พวกเพียร พัทธพจนการณ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาชนมีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ประภาส เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งประจวบคีรีขันธ์ ใน 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ทั้ง 3 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

นันทพร วีระวัฒน์, ขจรศักดิ์ เปลี่ยนสกุล, โกศล กุลชากร (2540 : งานวิจัย) ได้ศึกษาถึงปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมัน ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคา ที่ตั้งและสถานที่ คุณภาพน้ำมัน การบริการ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณา ต่างก็มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป ด้านราคา ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจมาก หากมีการจัดจำหน่ายในราคาที่ถูกลง ซึ่งผู้บริโภค จะพิจารณาปัจจัยนี้ เมื่อมีสถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกัน พอที่จะทำการเปรียบเทียบ ในด้านราคาได้ง่าย แต่ถ้าสถานีบริการน้ำมัน ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งห่างกันออกไป ราคาที่เป็นตัวเงิน จะไม่ใช่สิ่งเดียวที่ผู้บริโภคจะพิจารณา โดยผู้บริโภคจะคำนึงถึง ต้นทุนเวลา ต้นทุนของการเสาะแสวงหา และต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านทำเลที่ตั้ง จะพบว่าผู้บริโภคจะคำนึง ถึงความสะดวกของทำเลที่ตั้งเป็นหลักในการเลือกใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อทราบว่าน้ำมันที่ใช้ มีปริมาณสารตะกั่ว หรือ กำมะถันต่ำ ด้านการบริการผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากขึ้น หากสถานีบริการน้ำมันให้บริการเช็ดกระจกฟรี และพนักงานบริการมีอัธยาศัยดี ด้านการส่งเสริมการขายพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ เมื่อมีการส่งเสริมการขายในลักษณะ ที่เป็นน้ำดื่ม น้ำอัดลม น้ำแร่ กาแฟกระป๋อง เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคทุกเพศ ทุกวัย สามารถบริโภคได้ง่าย และมีข้อจำกัดน้อยกว่าผลิตภัณฑ์ชนิดอื่น ๆ ด้านการโฆษณา ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อเห็นโฆษณาน้ำมันที่มุ่งเน้นถึงคุณภาพงานบริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจีปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ทราบประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามตารางขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2537 : 105 – 106) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้มารับบริการ ได้แก่ รายได้ต่อ เดือนของผู้รับบริการ ประเภทรับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อ สัปดาห์ เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก มี ลักษณะให้ประเมินตนเองเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาลักษณะรูปแบบ วิธีการเขียนแบบสอบถาม
2. สอบถามปัญหาเบื้องต้น กับผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีม้พอเพียง เพื่อเป็นแนวทางใน การสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล มาสร้างแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 3 ด้าน คือด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก
4. นำแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ค่า IOC
6. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการที่สถานบริการแก๊สแอลพีจี ม้พอเพียง จังหวัดเพชรบุรี สาขา 3 อ.ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดย ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดย

1. เตรียมข้อมูลแบบสอบถามให้เพียงพอ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และกำหนดผู้ช่วย 1 ท่าน โดยแนะนำวิธีการสอบถาม และรวบรวมข้อมูล ให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละวัน โดยเก็บข้อมูล ผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีม้พอเพียง ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 25 วัน โดยกำหนดเวลาเก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลา

ตั้งแต่ 8.00 - 10.00 น., 13.00 - 16.00 น., 18.00 - 21.00 น และใช้วิธีสุ่มตามสะดวก (Convenience sampling)

3. รวบรวมแบบสอบถามและนำไปหาค่าโดยใช้สูตรโปรแกรมสำเร็จรูป

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินตามลำดับขั้นดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. วิเคราะห์โดยใช้สูตรโปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ของแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิฐานะของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 236) และตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2521 : 36)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

- 1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ .2521ข:55)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

- 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยใช้สูตร IOC (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 179)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้
สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. 2545 : 218)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \sqrt{1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน
	k	แทน	จำนวนข้อในแบบวัด
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคำถามรายข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนทั้งหมดของแบบวัด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสอง
กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 88)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	h/ MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)
เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
n	แทน จำนวนผู้รับบริการในกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - test
Prob	แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง
*	แทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจีปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ โดยจำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแจกแจงจำนวนความถี่และร้อยละ โดยจำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของ

ผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ		
1.1 ไม่เกิน 10,000 บาท	56	18.67
1.2 10,001 - 20,000 บาท	125	41.67
1.3 20,001 บาทขึ้นไป	119	39.67
รวม	300	100.00
2. ประเภทที่รับบริการ		
2.1 รถยนต์ส่วนบุคคล	240	80.00
2.2 รถยนต์โดยสาร	21	7.00
2.3 รถบรรทุกสินค้า	39	13.00
รวม	300	100.00
3. ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ		
3.1 เพชรบุรี	76	25.33
3.2 ประจวบคีรีขันธ์	41	13.67
3.3 กรุงเทพมหานคร	123	41.00
3.4 จังหวัดต่าง ๆ ที่นอกเหนือจาก 3 ข้อแรก	60	20.00
รวม	300	100.00
4. จำนวนครั้งที่รับบริการ ต่อสัปดาห์		
4.1 1 - 2 ครั้ง	192	64.00
4.2 3 - 4 ครั้ง	53	17.67
4.3 มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	55	18.33
รวม	300	100.00

ตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ประเภทที่รับบริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 มี

ภูมิสำเนาของผู้รับบริการอยู่กรุงเทพมหานคร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก ดังแสดงในตาราง 2 – 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สถานบริการแก๊สแอลพีจี	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสถานบริการ	3.87	0.50	มาก
ด้านบุคลากร	3.98	0.54	มาก
ด้านบริการหลัก	4.00	0.51	มาก
รวม	3.95	0.45	มาก

ตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ
แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานบริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการมารับบริการ	4.13	0.70	มาก
2.	จุดรับบริการเต็มแก๊สสะดวก	4.18	0.62	มาก
3.	มีจำนวนสาขาที่กระจายคลุ่มพื้นที่ที่ต้องการ	3.54	0.82	มาก
4.	ความสะดวกในการเข้า-ออก มาใช้บริการ	4.00	0.69	มาก
5.	ความไว้วางใจในการมารับบริการที่สถานบริการ	4.04	0.66	มาก
6.	ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ	4.13	0.74	มาก
7.	ความชัดเจนของป้ายทางเข้า-ออก	3.63	1.00	มาก
8.	ความชัดเจนของป้ายบอกราคา	3.64	0.87	มาก
9.	ความชัดเจนของป้ายค่าเตือน	3.61	0.84	มาก
10.	ความสะอาดของห้องสุขาชาย-หญิง	3.92	0.80	มาก
11.	การให้แสงสว่าง ณ สถานบริการในเวลากลางคืน	3.67	0.74	มาก
12.	ความสะอาดในภาพรวมของสถานบริการ	4.00	0.66	มาก
	รวม	3.87	0.50	มาก

ตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านสถานบริการ โดยรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ
แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.10	0.66	มาก
2.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.05	0.72	มาก
3.	ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.03	0.66	มาก
4.	จำนวนพนักงานให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.92	0.68	มาก
5.	พนักงานมีความระมัดระวังในขณะปฏิบัติงาน	3.92	0.70	มาก
6.	ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	4.03	0.68	มาก
7.	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	3.97	0.67	มาก
8.	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี	3.81	0.71	มาก
9.	การแต่งกายของพนักงาน	3.97	0.68	มาก
10.	การไหว้จากกับผู้รับบริการของพนักงาน	3.98	0.54	มาก
	รวม	4.10	0.66	มาก

ตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ
แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการหลักโดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านบริการหลัก	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
1.	การให้บริการเฉพาะแก๊สแอลพีจี	4.11	0.66	มาก
2.	ความเพียงพอของปริมาณแก๊ส	4.13	0.64	มาก
3.	ความเพียงพอของตู้หัวจ่ายแก๊ส	3.97	0.69	มาก
4.	การจัดลำดับคิวในการให้บริการ	4.05	0.63	มาก
5.	ความเหมาะสมของราคา	3.87	0.72	มาก
6.	ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการ	3.88	0.78	มาก
7.	ระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	3.96	0.65	มาก
8.	ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ	3.96	0.66	มาก
9.	การให้บริการที่สร้างความประทับใจ	4.08	0.68	มาก
	รวม	4.00	0.51	มาก

ตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบริการหลัก
โดยรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊ส แอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

เป็นการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊ส แอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้านคือด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ โดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตาราง 6 – 11

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.50	0.25	1.00	0.37
	ภายในกลุ่ม	297	73.58	0.25		
	รวม	299	74.08			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.01	0.99
	ภายในกลุ่ม	297	88.54	0.30		
	รวม	299	88.55			
ด้านบริการหลัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	0.52	0.59
	ภายในกลุ่ม	297	76.57	0.26		
	รวม	299	76.84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.08	0.41	0.67
	ภายในกลุ่ม	297	60.94	0.21		
	รวม	299	61.11			

ตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการต่างกัน ความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ป้าย
พอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทรถที่รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.79	0.40	1.61	0.20
	ภายในกลุ่ม	297	73.28	0.25		
	รวม	299	74.08			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	0.51	1.74	0.18
	ภายในกลุ่ม	297	87.52	0.29		
	รวม	299	88.55			
ด้านบริการหลัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.23	0.12	0.45	0.64
	ภายในกลุ่ม	297	76.60	0.26		
	รวม	299	76.84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.94	0.39
	ภายในกลุ่ม	297	60.73	0.20		
	รวม	299	61.11			

ตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทรถที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานี
บริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัม
พอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิสำเนาของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.18	0.39	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	296	72.90	0.25		
	รวม	299	74.08			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.61	0.87	3.00 *	0.03
	ภายในกลุ่ม	296	85.93	0.29		
	รวม	299	88.55			
ด้านบริการหลัก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.57	0.19	0.74	0.53
	ภายในกลุ่ม	296	76.26	0.26		
	รวม	299	76.84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.18	0.39	1.95	0.12
	ภายในกลุ่ม	296	59.93	0.20		
	รวม	299	61.11			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิสำเนาของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาน
บริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านสถานบริการ และ
ด้านบริการหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี
ปั๊มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร ด้วยวิธีการของ LSD จำแนกตามภูมิสำเนาของ
ผู้รับบริการ

ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ	จังหวัดต่าง ๆ ที่ นอกเหนือ จาก 3 ข้อแรก		ประจวบ คีรีขันธ์	กรุงเทพ มหานคร	เพชรบุรี
	$\bar{X}$	3.84	3.87	4.04	4.06
จังหวัดต่าง ๆ ที่ นอกเหนือ จาก 3 ข้อแรก	3.84	-	.03	.20*	.22*
ประจวบคีรีขันธ์	3.87		-	.17	.19
กรุงเทพมหานคร	4.04			-	.02
เพชรบุรี	4.06				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิสำเนาจังหวัดเพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความพึง
พอใจ ต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มากกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิสำเนาจังหวัดต่าง ๆ ที่
นอกเหนือจาก 3 ข้อแรก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี
ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ
ต่อสัปดาห์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านสถานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.23	0.94	0.39
	ภายในกลุ่ม	297	73.61	0.25		
	รวม	299	74.08			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.47	1.24	4.27**	0.01
	ภายในกลุ่ม	297	86.07	0.29		
	รวม	299	88.55			
ด้านบริการหลัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	1.41	0.24
	ภายในกลุ่ม	297	76.11	0.26		
	รวม	299	76.84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	0.52	2.55	0.08
	ภายในกลุ่ม	297	60.08	0.20		
	รวม	299	61.11			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสถาน
บริการ และด้านบริการหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการ
แก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร ด้วยวิธีการของ LSD จำแนกตาม
จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์		3 - 4 ครั้ง	1 - 2 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.85	3.97	4.15
3 - 4 ครั้ง	3.85	-	.12	.30**
1 - 2 ครั้ง	3.97		-	.18*
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	4.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 3 - 4 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 1 - 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของสถานบริการ แก๊สแอลพีจีบมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทที่รับบริการ ภูมิสำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี มีคุณประโยชน์และคุณค่า เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานการบริการ ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจี บมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ทราบประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537 : 105 – 106) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดผู้ช่วยวิจัย 1 คน เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้จำนวน 300 คน จำนวน 300 ฉบับ ได้คืนมา 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจีบมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้มารับบริการ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการ ต่อสัปดาห์ เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร ด้านบริการหลัก มีลักษณะให้ประเมินตนเองเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สูตรโปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี บมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการ ต่อสัปดาห์ เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 236) และตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ประเภทรถที่รับบริการ เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ภูมิลำเนาของผู้รับบริการอาศัยอยู่กรุงเทพมหานคร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านสถานบริการ พบว่าผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ

2.2 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ

2.3 ด้านบริการหลัก พบว่า ผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์

3.1 ผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผู้รับบริการ ที่มีประเภทรถที่รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ผู้รับบริการ ที่มีภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาจังหวัดเพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มากกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.4 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มากกว่าผู้รับบริการ ที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 3 - 4 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 1 - 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท ประเภทที่รับบริการเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล มีภูมิลำเนา อยู่กรุงเทพมหานคร และมีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 1– 2 ครั้ง ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ ในปัจจุบัน รถมีความจำเป็นในการเดินทาง และให้ความสะดวกกับผู้ขับขี่ ผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล จึงให้ความสำคัญในการติดตั้งถังบรรจุแก๊ส เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย และราคาน้ำมันที่ไม่แน่นอน ประกอบกับผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนา อยู่กรุงเทพมหานคร ซึ่งการเดินทางออกนอกเมือง เป็นเรื่องปกติของคนกรุงเทพฯ และสถานที่ตั้งของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียงจังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่บริเวณ ริมถนนเพชรเกษม ทำให้มีความสะดวกในการมาใช้บริการ ประกอบกับ เป็นทางผ่านที่จะไปยังสถานที่ท่องเที่ยว และสู่ภาคใต้ของประเทศ

2. การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการที่ผู้รับบริการ จะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ตามทฤษฎีของคอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 33 - 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า โดยต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัย ของพัชรภรณ์ เขยชุม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด นบโพธิ์ออยล์ จังหวัดเพชรบุรี ใน 5 ด้าน คือด้านสถานบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร

ด้านบริการหลัก ด้านบริการเสริม (ร้านไทเกอร์ฟู้ดมาร์ท) และด้านบริการเสริม (บริการห้องสุขา) ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการน้ำมัน โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมป์เพียงจังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน พบว่า

2.1 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านสถานบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการเห็นว่า ท่าเลที่ตั้งสะดวก การมาใช้บริการที่ได้รับการตอบสนอง และจากผลการวิจัย ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร การใช้บริการเมื่อวัดระยะทาง จากกรุงเทพฯ ถึงเพชรบุรี จึงความจำเป็นในการใช้แก๊สแอลพีจี ณ.จุดสถานบริการ รวมทั้ง ความสะดวกในการมาใช้บริการ มีบรรยากาศที่ดีในสถานบริการ จำนวนสาขาที่กระจายคลุมพื้นที่ที่ต้องการ บริเวณเติมแก๊ส สะดวก มีพื้นที่ให้อยจอดเพียงพอ ความสะดวกในการเข้า-ออก มีความชัดเจนของป้ายทางเข้าออก ป้ายค่าเติม ป้ายราคา มีแสงสว่างเพียงพอในกลางคืน ความสะอาดของห้องสุขาชาย- หญิง และ ความสะอาดของสถานบริการ รวมทั้งความไว้วางใจในการมาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุคลธร เชตุพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาส เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งประจวบคีรีขันธ์ ใน 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

2.2 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ มีมารยาท การใช้วาจาสุภาพ ความกระตือรือร้น มีความชำนาญในการให้บริการ ความรวดเร็ว การระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การแต่งกายที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Payne Adrain (Payne, Adrin. 1993 : 92) กล่าวว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการ ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ให้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพ และการแต่งกายที่ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจต่อการให้ความสำคัญ

อย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนอง และแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้า มีความริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พากเพียร พัทธพจนานกรณ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.3 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบริการหลัก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการเห็นว่า การให้บริการเฉพาะแก๊สแอลพีจี ที่มีปริมาณของแก๊สแอลพีจี เพียงพอต่อความต้องการ ความเพียงพอของตู้หัวจ่ายแก๊ส การให้ลำดับคิวเท่าเทียมกัน ความเหมาะสมของราคา ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการ ระบบขั้นตอนในการให้บริการ ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ และการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของคอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 428) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ Payne Adrain (Payne, Adrin. 1993 : 92) กล่าวคือ กระบวนการให้บริการ อาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือไม่ก็ได้ กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนในด้านของความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระ และความยืดหยุ่น เช่นสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอน หรือลำดับการทำงานได้ ทำให้มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธพจนานกรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของสถานบริการน้ำมัน เอสโซ่ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด นบโพธิ์อ้อยส์ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการน้ำมัน ด้านบริการหลัก โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านสถานบริการ ด้านบุคลากร และด้านบริการหลัก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประเภทรถที่รับบริการ ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

3.1 ผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะเหตุผลที่ว่า ผู้รับบริการ มีการติดตั้งแก๊สแอลพีจีเพื่อใช้ทดแทนน้ำมัน การที่ผู้รับบริการจะมีรายได้ต่างกัน แต่มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือความต้องการประหยัด และการให้บริการของสถาน

บริการ มุ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน ทำให้ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2537 : 146) กล่าวว่า การให้บริการ ควรประกอบ หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก และหลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.2 ผู้รับบริการ ที่มีประเภทรถที่รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการ แก๊สแอลพีจี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่เป็นเช่นนี้ เพราะเหตุผลที่ว่า ผู้รับบริการ ตัดสินใจในการติดตั้งแก๊สในรถยนต์ที่ได้ตัดสินใจใช้ประเภทของรถแล้ว เพราะฉะนั้นการเลือกใช้สถานบริการ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้รับบริการ หรือความจำเป็นที่จะสนองความต้องการ และความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกัน แต่ความต้องการพื้นฐานคล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2541 : 93) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นความพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้า หรือบริการ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ โดยถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามที่คาดหวัง แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ แสดงว่าไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจ ยังรวมถึงการตอบสนองลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการจริงๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการ และในวิถีทางที่เขาต้องการ หรือจะกล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าซึ่งอาจทำการจัดการระดับความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การตอบสนองความจำเป็นของลูกค้า

ระดับที่ 2 สอนความคาดหวังของลูกค้า ในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก

ระดับที่ 3 สอนเกินความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ก็คือทำการค้นหาว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือมีความจำเป็นอะไร แล้วจึงสนองความต้องการ และความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกัน แต่ความต้องการพื้นฐานคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม ความต้องการก็จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

3.3 ผู้รับบริการ ที่มีภูมิลำเนาของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนา จังหวัดเพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี มากกว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาจังหวัดประจวบฯ และจังหวัดอื่นๆ เพราะเหตุผลที่ว่า การใช้บริการเมื่อวัดระยะทาง จากกรุงเทพฯ ถึงเพชรบุรี ที่จะต้องมีสถานบริการ มารองรับความต้องการในการใช้แก๊สแอลพีจี สถานบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง ตั้งในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี เป็นจุดที่สำคัญที่ให้บริการ ผู้ที่มีภูมิลำเนาในเพชรบุรี และกรุงเทพมหานคร ทำให้การบริการนั้นตรงตามความต้องการ ความ

สะดวกในการมาใช้บริการ มีบรรยากาศที่ดีในสถานบริการ จำนวนสาขาที่กระจายคลุมพื้นที่ที่ต้องการ บริเวณเติมแก๊ส สะดวก มีพื้นที่ให้จอดรถเพียงพอ ความสะดวกในการเข้า-ออก มีความชัดเจนของป้ายทางเข้าออก ป้ายค่าเติม ป้ายราคา มีแสงสว่างเพียงพอในกลางคืน ความสะอาดของห้องสุขาชาย- หญิง และ ความสะอาดของสถานบริการ รวมทั้งความไว้วางใจในการมาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ รวมทั้งผู้รับบริการเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ มีบรรยากาศ การใช้วาจาสุภาพ ความกระตือรือร้น มีความชำนาญในการให้บริการ ความรวดเร็ว การระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การแต่งกายที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาด บริการของ Payne Adrain (Payne, Adrin. 1993 : 92) กล่าวว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่ม

3.4 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์ 3 - 4 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่อสัปดาห์มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อสัปดาห์ 1 - 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการเห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ มีบรรยากาศ การใช้วาจาสุภาพ ความกระตือรือร้น มีความชำนาญในการให้บริการ ความรวดเร็ว การระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2536 : 1) ได้ให้ความสำคัญของการบริการ

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้สนใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังจากการติดต่อ ได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการที่ดียิ่งขึ้น

1. ด้านสถานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี อยู่ในระดับมาก 3 อันดับคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการมารับบริการ จุดรับบริการเติมแก๊สสะดวก ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ ความสะอาดในภาพรวมของสถานบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีสถานะ

บริการแก๊สแอลพีจีเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันกันสูงเพื่อดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ ฉะนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการดูแลเพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อรักษาลูกค้าเก่า และให้ลูกค้าใหม่เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรจัดทำป้ายให้เกิดความชัดเจน ที่บอกลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ ป้ายทางเข้า-ออกที่บอกระยะทางก่อนถึงสถานบริการ ความชัดเจนของป้ายบอกราคา และความชัดเจนของป้ายค่าเดือน รวมทั้งการให้แสงสว่าง ณ สถานบริการในเวลากลางคืน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจและปลอดภัยในการมาใช้บริการ

2. ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี อยู่ในระดับมาก 3 อันดับคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และข้อเสนอแนะให้มีการจัดอบรมทั้งการปฏิบัติเพื่อป้องกัน และสร้างความชำนาญให้กับพนักงาน และการจัดสัดส่วนของพนักงานให้มีความเพียงพอต่อการบริการ และเพื่อสร้างมาตรฐานให้พนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและความชำนาญงาน จึงควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเป็นประจำทุกๆเดือน

3. ด้านบริการหลัก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการแก๊สแอลพีจี อยู่ในระดับมาก 3 อันดับคือ การให้บริการเฉพาะแก๊สแอลพีจี ความเพียงพอของปริมาณแก๊ส การให้บริการที่สร้างความประทับใจ ซึ่งการบริการที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญ จากผลวิจัยผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเพชรบุรีมาใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ จึงควรจัดให้มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดทำป้ายโฆษณาในบริเวณย่านชุมชน หรือบริเวณจุดที่สำคัญในจังหวัดเพชรบุรี และการสะสมคะแนน คูปอง หรือของแถมประเภทน้ำดื่ม โดยการจัดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้เกิดการบริการ และเป็นการรักษาลูกค้าเก่าให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มลูกค้าใหม่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

1. ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพ์เพียง จังหวัดเพชรบุรี
2. การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจีอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบ เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้บริการในแต่ละสถานบริการ และสามารถนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด
3. การศึกษาเปรียบเทียบการใช้แก๊สแอลพีจีกับเอ็นจีวี เพื่อเป็นข้อมูล ในการขยายกิจการในภาคหน้าต่อไป



บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. (2544). ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 28. ว่าด้วยการบรรจุก๊าซปิโตรเลียม
เหลว: กรมโยธาธิการ.

กรมธุรกิจพลังงาน.(2551). บทความเรื่องการปิโตรเลียมเหลวLPG . สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม
2551 จาก [www. gasthai.com](http://www.gasthai.com).

จรรยา เอี่ยมสะอาด. (2529) . เอกสารประกอบการอบรม: บมจ.สยามแก๊ส แอนด์ปิโตรเคมีคัลส์ และ
บมจ.ยูนิคแก๊ส แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2549). เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย. แนวทางสู่ความสำเร็จ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐติกร สิงห์ขวา. (2549). ทศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแท็กซี่ในการเติมแก๊ส
แอลพีจี เป็นเชื้อเพลิงที่ปั๊มแก๊ส ของบริษัทส.เจริญพจน์บริการจำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นันทพร มากทอง (2545) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำรุจิ-รวงศ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2548). เอกสารประกอบการเรียนวิชาสัมมนาการวิจัยธุรกิจศึกษา.
กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานส่งจังหวัดเพชรบุรี . สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

ปริทัศน์ ตรีอินทอง. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม :
กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ่ายเอกสาร

มัทธนา อันแสง. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.บัณฑิตวิทยาลัย. (2547). คู่มือการจัดทำปริญญาบัตร
และสารนิพนธ์.กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2539).เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและดำเนินการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). จิตวิทยาการบริการ : 18.กรุงเทพฯ.สหกรณ์.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- พากเพียร พัชรพจนานุกรณ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศม.(ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พัชรพร เชยชุม. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด นบโพธิ์น้อย จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา);
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล พันธมิตร.(2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (วิชาการจัดการ);บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริกาญจน์ แสงหิรัญ. (2549). เหตุผลในการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด จอ สอ ชัพพลาย จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา);
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2537). กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2539). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : วีระป้อมวรรณกรรม.
- สมชาติ กิจยรรยง.(2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดช-อเนก การพิมพ์.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management : The Millennium Education*. 10th ed.
- Sabina Olsson; Linda Sunebrand; Anna Morén; [2006] Keywords: *Job Satisfaction; Managerial Processes; Hotel; Englewood. Chiffs : Prentice - Hall Inc*
- University essay from Hogskolan i Jonkoping/IHH, EMM





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปัมพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานการบริการของสถานบริการ ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ให้ตรงกับสภาพจริง

1. รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ
 - () ไม่เกิน 10,000 บาท
 - () 10,001 - 20,000 บาท
 - () 20,001 บาทขึ้นไป
2. ประเภทที่รับบริการ
 - () รถยนต์ส่วนบุคคล
 - () รถยนต์โดยสาร
 - () รถบรรทุกสินค้า
3. ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ
 - () เพชรบุรี
 - () ประจวบคีรีขันธ์
 - () กรุงเทพมหานคร
 - () อื่นๆ (ระบุ.....)
4. จำนวนครั้งที่รับบริการ ต่อสัปดาห์
 - () 1 - 2 ครั้ง
 - () 3 - 4 ครั้ง
 - () มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของสถานบริการแก๊สแอลพีจี
ปทุมโพธิ์ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความ ในแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับ
ความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจี	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านสถานบริการ					
1.	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการมารับบริการ					
2.	จุดรับบริการเต็มแก๊สสะดวก					
3.	มีจำนวนสาขาที่กระจายคลุมพื้นที่ที่ต้องการ					
4.	ความสะดวกในการเข้า-ออก มาใช้บริการ					
5.	ความไว้วางใจในการมารับบริการที่สถานบริการ					
6.	ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ					
7.	ความชัดเจนของป้ายทางเข้า-ออก					
8.	ความชัดเจนของป้ายบอกราคา					
9.	ความชัดเจนของป้ายค่าเตือน					
10.	ความสะอาดของห้องสุขาชาย-หญิง					
11.	การให้แสงสว่าง ณ สถานบริการในเวลากลางคืน					
12.	ความสะอาดในภาพรวมของสถานบริการ					
	ด้านบุคลากร					
13.	ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน					
14.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
15.	ความเสมอภาคในการให้บริการ					
16.	จำนวนพนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างเพียงพอ					
17.	พนักงานมีความระมัดระวังในขณะปฏิบัติงาน					
18.	ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					
19.	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสถานบริการ แก๊สแอลพีจี	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
20.	การแต่งกายของพนักงาน					
21.	การใช้วากับลูกค้าของพนักงาน					
	ด้านบริการหลัก					
22.	การให้บริการเฉพาะแก๊สแอลพีจี					
23.	ความเพียงพอของปริมาณแก๊ส					
24.	ความเพียงพอของตู้หัวจ่ายแก๊ส					
25.	การจัดลำดับคิวในการให้บริการ					
26.	ความเหมาะสมของราคา					
27.	ระยะเวลาที่ผู้รับบริการรอในการรับบริการ					
28.	ระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ					
29.	ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ					
30.	การให้บริการที่สร้างความประทับใจ					





ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/1136

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางศิริเพชร พราหมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปทุมเหนือ จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัค เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา วัฒนชัยกรกุล อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ธนภูมิ อติเวทิน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการแก๊สแอลพีจี ปทุมเหนือ จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางศิริเพชร พราหมณี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศษ 0519.11.02/1575



ภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด พีอีซีฟลาย

ด้วย นางศิริเพชร พราหมณ์ รหัส 50199080437 นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ มีความประสงค์จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานี
บริการแก๊สแอลพีจีเอ็มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี" ทั้งนี้ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จึงขออนุญาตให้
นางศิริเพชร พราหมณ์ ทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว และขอความอนุเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็น
ข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ถ้าหากท่านอนุญาตให้ นางศิริเพชร พราหมณ์ ทำสารนิพนธ์
เรื่องดังกล่าวได้ ขอความอนุเคราะห์ตอบกลับมายังภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย จะขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์สุภากร ชูทรัพย์)

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ

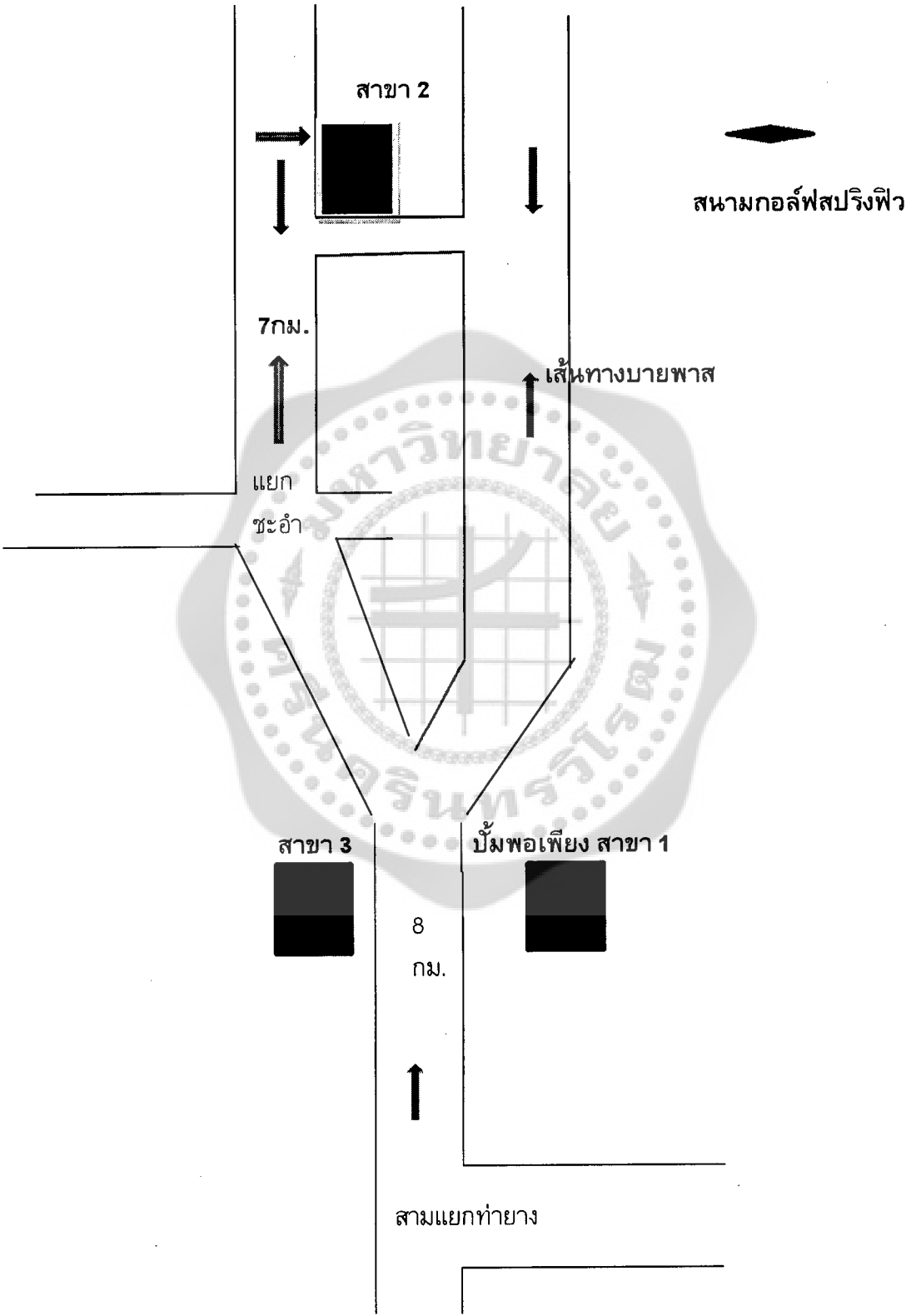
ภาควิชาบริหารธุรกิจ

โทร. 0 2649-5000 ต่อ 5548, 5530

โทรสาร 0 2664-0193-4

ภาคผนวก ง
แผนที่สถานีบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี

สถานีบริการแก๊สแอลพีจี บั้มพอเพียง จังหวัดเพชรบุรี



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



