

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสถานีบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการบริหารจัดการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ในการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลการสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. จากการศึกษาค้นข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการสถานีบริการก๊าซแอลพีจี พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีอายุ 18 - 27 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8

2. จากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ในภาพรวมพบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการนำอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อีกทั้งยังสามารถอธิบายรายละเอียดเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา มีการวางแผนพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจีอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และการพัฒนาบริการควรจะดำเนินการวางแผนบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา มีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพ ก๊าซแอลพีจี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และผู้บริหารควรจะออกมาพบปะและพูดคุยกับพนักงานและผู้ให้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพ กับพนักงานและผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านการนำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการสมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา มีการพัฒนาช่องทางรับคำแนะนำต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และมีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา มีการควบคุมการซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจีให้ดีอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีการดำเนินการให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

3. จากการสอบถามข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของ สถานีก๊าซแอลพีจี เพื่อการปรับปรุงพัฒนา พบว่า ควรมีการปรับปรุงการบริการ ดังนี้

3.1 สถานีก๊าซแอลพีจีควรมุ่งมั่นจัดหาผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีระบบควบคุมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ

3.2 สถานีก๊าซแอลพีจีควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ก๊าซแอลพีจีว่าจะได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ปลอดภัยจากการใช้งาน สูงสุด

3.3 สถานีก๊าซแอลพีจีควรทำการเร่งขยายจำนวนสถานีบริการเพื่อรองรับกับปริมาณ รถยนต์ภายในประเทศที่หันมาติดตั้งถังก๊าซ LPG ให้มากขึ้น

3.4 สถานีก๊าซแอลพีจีควรปรับปรุงการใช้กลยุทธ์การตลาดต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ลูกค้า หันมาใช้บริการในสถานีก๊าซแอลพีจี มากขึ้น โดยทำการแจกของแถม การสะสมแต้มแลกของรางวัล การรับส่วนลดเพิ่มจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และการลดราคาจำหน่ายก๊าซลง

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ผู้วิจัยจึงสามารถอภิปรายผลได้ว่าการให้บริการของสถานีก๊าซแอลพีจี ที่ลูกค้าได้รับในภาพรวม พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด มีซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านการบริหารจัดการได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน โดยรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีอยู่เสมอ จึงทำให้มีการวางแผนการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Verhoef, Reinartz & Krafft (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตลาดแบบบูรณาการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการบริหารจัดการที่ดี กล่าวว่า การวางแผนการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช นาคเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด กล่าวว่า ควรทำการวางแผนการบริหาร โดยทำการสำรวจความต้องการของลูกค้า และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น แต่กระนั้นยังพบว่า การบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการวางแผน ผู้วิจัยยังพบว่า สถานีมีการชี้แจงแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีให้กับลูกค้าได้รับทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัวต่อการพัฒนาดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สถานีจึงควรมีการชี้แจงการพัฒนาสถานีเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบในการพัฒนาสถานี เพื่อช่วยกันพัฒนาสถานีให้ดีขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

ด้านการจัดองค์การ โดยรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพก๊าซแอลพีจี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ให้บริการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนตามมาตรฐานซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Orlikowski (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์กรกล่าวว่า หน่วยงานต้องมีการจัดทำโครงสร้างในการบริหารงานขององค์กรให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการร่วมกันทำงาน มีสายการบังคับบัญชาเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garicano & Heaton (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานบุคลากร กล่าวว่า การพัฒนา

บุคลากรโดยทำให้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดี และการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นแต่กระนั้นยังพบว่าการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยด้านการจัดการผู้วิจัยยังพบว่า มีช่องทางการร้องเรียนและเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการโดยตรงกับผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสถานีจึงควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาการให้บริการ เช่น ช่องทางออนไลน์ ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางอีเมล เป็นต้น

ด้านการนำ โดยรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการสมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และมีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและเป็นเลิศในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Verhoef, Reinartz & Krafft (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตลาดแบบบูรณาการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการบริหารจัดการที่ดี กล่าวว่า การจัดการที่มุ่งเน้นการตลาดแบบบูรณาการ โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการบริการลูกค้านั้น จะสามารถสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การให้ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช นาคเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด กล่าวว่าควรสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงคุณภาพรวมถึงการส่งเสริมการตลาดในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการที่ดี พนักงานควรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าและสมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด แต่กระนั้นยังพบว่า การบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการนำ ผู้วิจัยยังพบว่า มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและเป็นเลิศในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สถานีจึงควรนำข้อผิดพลาดที่ลูกค้าร้องเรียนมาพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการควบคุม โดยรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจีอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ เช่น มีการควบคุม การซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้ดีอยู่เสมอ และดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช นาคเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด กล่าวว่า สถานีบริการน้ำมันควรทำการควบคุมรักษาคุณภาพของน้ำมันให้มีคุณภาพ โดยไม่ให้มีการปลอมปน และรักษาคุณภาพการให้บริการให้คงที่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สุขญา ทำพันธ์จาก (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลสำเร็จของการบริหารสถานบริการน้ำมัน ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดรอบนอก กล่าวว่าการให้บริการที่ดี ปลอดภัย ได้มาตรฐานนั้นเกิดจากการการควบคุมคุณภาพขององค์กร ดังนั้น การรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย แต่กระนั้นยังพบว่า การบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการควบคุม ผู้วิจัยยังพบว่า มีการกำกับดูแลให้ราคาก๊าซแอลพีจีเป็นไปตามกลไกท้องตลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สถานีจึงควรควบคุมราคาก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ไม่ให้แพงจนเกินไป เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้ก๊าซแอลพีจีในพื้นที่สามารถใช้ก๊าซได้ในราคาที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาการบริหารจัดการสถานีบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สถานีบริการก๊าซแอลพีจี ควรมีการชี้แจงแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ให้กับลูกค้าได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย ปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานีบริการเพื่อให้ดูปลอดภัย น่าเข้าใช้ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัวต่อการพัฒนาดังกล่าว

2. ควรมีกล่องแสดงความคิดเห็นหรือช่องทางอื่น ๆ ในการการร้องเรียนและเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการโดยตรงกับผู้บริหาร เพื่อนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ตอบแทนลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแจกของฟรีมีเยียม การสะสมแต้มแลกของรางวัล การรับส่วนลดเพิ่มจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และการลดราคาจำหน่ายก๊าซลง เป็นต้น เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้าใช้บริการมากขึ้น

4. รัฐบาลควรเข้ามากำกับดูแลให้ราคาก๊าซแอลพีจีเป็นไปตามกลไกท้องตลาด เพื่อให้ราคาของก๊าซแอลพีจีแพงจนเกินไป ส่งผลต่อการใช้ก๊าซแอลพีจีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการใช้บริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อทราบความต้องการการตลาดที่ตอบสนองลูกค้าในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุยต่อไป