

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการในการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษา ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการบริหารจัดการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานบริการก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานบริการก๊าซแอลพีจี เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานบริการก๊าซแอลพีจี พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน และ ค่าร้อยละได้ตามรายละเอียดดังในตารางที่ 4.1

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	202	60.7
หญิง	131	39.3
รวม	333	100.0
2. อายุ		
18 - 27 ปี	203	61.0
28 - 37 ปี	120	36.0
38 - 47 ปี	10	3.0
รวม	333	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	31.2
ปริญญาตรี	197	59.2
สูงกว่าปริญญาตรี	32	9.6
รวม	333	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	8.4
10,001 - 15,000 บาท	219	65.8
15,001 - 20,000 บาท	86	25.8
รวม	333	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 333 คน ตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 27 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา 28 - 37 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 38 - 47 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 197คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จำแนกตาม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การด้านการนำ และด้านการควบคุม โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ตามรายละเอียดดังในตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ในภาพรวม

การจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการวางแผน	4.26	0.612	มากที่สุด
ด้านการจัดองค์การ	4.28	0.554	มากที่สุด
ด้านการนำ	4.50	0.521	มากที่สุด
ด้านการควบคุม	4.24	0.549	มากที่สุด
รวม	4.32	0.559	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการนำอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี	4.46	0.628	มากที่สุด
2. มีการวางแผนพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.565	มากที่สุด
3. มีการชี้แจงแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจีให้กับลูกค้าได้รับทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัวต่อการพัฒนาดังกล่าว	4.11	0.670	มาก
4. มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างใส่ใจและสม่ำเสมอ	4.19	0.553	มาก
5. การพัฒนาบริการ ควรจะดำเนินการวางแผนบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.20	0.647	มาก
รวม	4.26	0.612	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา มีการวางแผนพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และการพัฒนาบริการ ควรจะดำเนินการวางแผนบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการอบรมให้บุคลากรพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ	4.17	0.603	มาก
2. มีช่องทางการร้องเรียนและเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ โดยตรงกับผู้บริหาร	4.05	0.576	มาก
3. ผู้บริหารควรจะออกมาพบปะและพูดคุยกับพนักงานและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับพนักงานและผู้ใช้บริการ	4.26	0.554	มากที่สุด
4. มีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพก๊าซแอลพีจีเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการ	4.44	0.498	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	4.46	0.539	มากที่สุด
รวม	4.28	0.554	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา มีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพก๊าซแอลพีจี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และผู้บริหารควรจะออกมาพบปะและพูดคุยกับพนักงานและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับพนักงานและผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการนำ

ด้านการนำ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการสมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้	4.57	0.496	มากที่สุด
2. มีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ตอบสนองลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ อย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.609	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาช่องทางรับคำแนะนำต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น	4.55	0.499	มากที่สุด
4. มีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.55	0.499	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการ	4.50	0.501	มากที่สุด
รวม	4.50	0.521	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการนำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการสมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา มีการพัฒนาช่องทางรับคำแนะนำต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และมีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจีในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการควบคุมการซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจีให้ได้อยู่เสมอ	4.55	0.499	มากที่สุด
2. มีการกำกับดูแลให้ราคาก๊าซแอลพีจี เป็นไปตามกลไกท้องตลาด	3.73	0.569	มาก
3. มีการดำเนินการให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่ได้อยู่เสมอ	4.06	0.647	มาก
4. มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ	4.64	0.482	มากที่สุด
รวม	4.24	0.549	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา มีการควบคุมการซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้ได้อยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีการดำเนินการให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่ได้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

จากการสอบถามผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการของสถานีก๊าซแอลพีจี จึงได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี ดังนี้

1. สถานีก๊าซแอลพีจีควรมุ่งมั่นจัดหาผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีระบบควบคุมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
2. สถานีก๊าซแอลพีจีควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ก๊าซแอลพีจีว่าจะได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ปลอดภัยจากการใช้งานสูงสุด
3. สถานีก๊าซแอลพีจีควรทำการเร่งขยายจำนวนสถานีบริการเพื่อรองรับกับปริมาณรถยนต์ภายในประเทศที่หันมาติดตั้งถังก๊าซ LPG ให้มากขึ้น

4. สถานีก๊าซแอลพีจีควรปรับปรุงการใช้กลยุทธ์การตลาดต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการในสถานีก๊าซแอลพีจี มากขึ้น โดยทำการแจกของแถม การสะสมแต้มแลกของรางวัล การรับส่วนลดเพิ่มจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และการลดราคาจำหน่ายก๊าซลง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved