

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน และสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ

ช่วงที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 3 รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายเพื่อความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ปรากฏตารางที่ 4.1 – 4.12

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะข้อมูล | จำนวน (N = 160) | ร้อยละ |
|---------------|-----------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 113 | 70.60 |
| หญิง | 47 | 29.40 |
| รวม | 160 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 22 | 13.80 |
| 21 – 30 ปี | 28 | 17.50 |
| 31 – 40 ปี | 49 | 30.60 |
| 41 – 50 ปี | 43 | 26.90 |
| 51 – 60 ปี | 17 | 10.60 |
| 61 ปีขึ้นไป | 1 | 0.60 |
| รวม | 160 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ลักษณะข้อมูล | จำนวน (N = 160) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------------|--------|
| อาชีพ | | |
| เกษตรกรกรรม | 38 | 23.80 |
| ราชการ | 40 | 25.00 |
| รัฐวิสาหกิจ | 26 | 16.30 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 23 | 14.40 |
| อื่นๆ | 33 | 20.60 |
| รวม | 160 | 100.00 |
| รายได้ต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 61 | 38.10 |
| 5,000 - 10,000 บาท | 63 | 39.40 |
| 10,000 - 15,000 บาท | 19 | 11.90 |
| 15,000 – 20,000 บาท | 14 | 8.80 |
| 20,001 บาท ขึ้นไป | 3 | 1.80 |
| รวม | 160 | 100.00 |
| ประชาชนมาใช้บริการ | | |
| ขจร | 68 | 42.50 |
| ขาประจำ | 92 | 57.50 |
| รวม | 160 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 70.6 เพศหญิง ร้อยละ 29.4 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 25.0 รองลงมา อาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 39.4 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.5 และขจร คิดเป็นร้อยละ 42.5

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง
 ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร
 ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาโดยรวมของสถานีน้ำมันสกลบาตร
 บริการตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|-------------------------------|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | ด้านความเชื่อถือได้ | 2.14 | .71 | น้อย | 1 |
| 2 | ด้านการตอบสนอง | 1.63 | .57 | น้อย | 5 |
| 3 | ด้านสมรรถนะ | 1.60 | .56 | น้อย | 8 |
| 4 | ด้านการเข้าถึงบริการ | 1.59 | .57 | น้อย | 9 |
| 5 | ด้านความสุภาพอ่อนโยน | 1.56 | .57 | น้อย | 10 |
| 6 | ด้านการสื่อสาร | 2.13 | .65 | น้อย | 2 |
| 7 | ด้านความเชื่อถือ | 1.63 | .60 | น้อย | 4 |
| 8 | ด้านความมั่นคง | 1.72 | .68 | น้อย | 3 |
| 9 | ด้านความเข้าใจ | 1.61 | .59 | น้อย | 6 |
| 10 | ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ | 1.61 | .58 | น้อย | 7 |
| รวม | | 1.72 | .61 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัญหาโดยรวมของการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตร
 บริการ อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.72$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย
 ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($X = 2.14$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหา
 ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($X = 2.13$) และอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย
 ระดับน้อย ($X = 1.72$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|--|------------|------|------------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | การใช้บริการที่สถานีบริการ สม่าเสมอ | 1.48 | .58 | น้อยที่สุด | 2 |
| 2 | เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่น ๆ พนักงานให้ ความช่วยเหลือได้ทันที | 2.79 | .83 | มาก | 1 |
| รวม | | 2.14 | 1.41 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านความเชื่อถือได้ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 2.14$) เมื่อพิจารณาราย
ข้อ ปัญหาที่ 2 คือ เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่น ๆ พนักงานให้ความช่วยเหลือได้ทันที เป็นปัญหอันดับ
สูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ($X = 2.79$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ การใช้บริการที่สถานีบริการ
สม่าเสมอ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($X = 1.48$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านการตอบสนองของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|------------|---|-------------|------------|-------------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | ความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงาน | 1.67 | .59 | น้อย | 2 |
| 2 | ความพร้อมในการบริการและการ อุทิศเวลาในการบริการ | 1.71 | .55 | น้อย | 1 |
| 3 | การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง | 1.52 | .57 | น้อย | 3 |
| รวม | | 1.63 | .57 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสภกบาตรบริการ
ด้านการตอบสนอง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 2 คือ ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด
ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.71$) รองลงมาได้แก่ ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของ
พนักงาน อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.67$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.52$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านสมรรถนะของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|------------|--|-------------|------------|-------------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือ แนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มี จำหน่าย | 1.52 | .56 | น้อย | 3 |
| 2 | พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วย รายละเอียดที่ถูกต้อง | 1.62 | .54 | น้อย | 2 |
| 3 | ความรู้และความสามารถของ พนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับ น้ำมันในเบื้องต้น | 1.66 | .56 | น้อย | 1 |
| รวม | | 1.60 | .55 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลนครบริการ
ด้านสมรรถนะ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 3 คือ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้นเป็น
ปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.66$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหา พนักงาน
ตอบคำถามกับลูกค้าด้วยรายละเอียดที่ถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.62$) อันดับต่ำสุด ได้แก่
ปัญหา พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่าย อยู่ในระดับน้อย
($X = 1.52$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านการเข้าถึงของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|--|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | สถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ ระหว่างเส้นทางที่ใช้ประจำ | 1.56 | .52 | น้อย | 3 |
| 2 | สถานที่และป้ายต่าง ๆ มีแสงสว่าง เด่นชัด | 1.59 | .61 | น้อย | 2 |
| 3 | ลูกค้าใช้เวลา รอ น้อย | 1.63 | .59 | น้อย | 1 |
| รวม | | 1.59 | .57 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านการเข้าถึงบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.59$) เมื่อพิจารณา
รายชื่อ ปัญหาที่ 3 คือ ลูกค้าใช้เวลา รอ น้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหา อยู่ในระดับ
น้อย ($X = 1.63$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาสถานที่และป้ายต่าง ๆ มีแสงสว่างเด่นชัด อยู่ในระดับ
น้อย ($X = 1.59$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาสถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ระหว่างเส้นทางที่
ใช้ประจำ อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.56$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านความสุภาพอ่อนโยนของการให้บริการ ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|---|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า | 1.57 | .56 | น้อย | 1 |
| 2 | บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย | 1.56 | .57 | น้อย | 2 |
| 3 | การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม | 1.55 | .57 | น้อย | 3 |
| รวม | | 1.56 | .60 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลนครบริการด้านความสุภาพอ่อนโยน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.56$) เมื่อพิจารณารายชื่อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.57$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.56$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาการต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.55$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านการสื่อสารของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|---------------------------------|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน | 2.65 | .73 | มาก | 1 |
| 2 | การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ | 1.60 | .57 | น้อย | 2 |
| รวม | | 2.13 | .65 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านการสื่อสาร เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 2.13$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 1 คือ การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ใน
ระดับมาก ($X = 2.65$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ
น้อย ($X = 1.60$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านความเชื่อถือของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|--|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | พนักงานมีความชำนาญในการ ให้บริการ | 1.62 | .59 | น้อย | 2 |
| 2 | พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่ น่าเชื่อถือ | 1.63 | .60 | น้อย | 1 |
| รวม | | 1.63 | .60 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านความเชื่อถือ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 2 คือ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหอยู่
ในระดับน้อย ($X = 1.63$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ อยู่
ในระดับน้อย ($X = 1.62$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านความมั่นคงของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|------------|--|-------------|------------|-------------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการ บ่อย ๆ | 1.81 | .78 | น้อย | 1 |
| 2 | หลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมี ผลดีต่อประสิทธิภาพของ เครื่องยนต์ | 1.63 | .59 | น้อย | 2 |
| รวม | | 1.72 | .70 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านความมั่นคง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 1 คือ การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการบ่อย ๆ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ใน
ระดับน้อย ($X = 1.81$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมีผลดีต่อ
ประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.63$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านความเข้าใจของการให้บริการ
ของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|----------|---------------------------------------|------------|------|-------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ กับลูกค้า | 1.60 | .60 | น้อย | 3 |
| 2 | การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ | 1.62 | .57 | น้อย | 2 |
| 3 | การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า | 1.62 | .59 | น้อย | 1 |
| รวม | | 1.61 | .59 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ
ด้านความเข้าใจ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ
ปัญหาที่ 2 และ ปัญหาที่ 3 คือ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ การเรียนรู้ความต้องการของ
ลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.62$) อันดับต่ำสุด ได้แก่
ปัญหาการให้คำแนะนำและเอาใจใส่กับลูกค้า อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.60$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้
ของการให้บริการของสถานีน้ำมัน

| ลำดับที่ | รายการ | ระดับปัญหา | | แปลผล | อันดับ |
|------------|---|-------------|-------------|-------------|--------|
| | | X | S.D. | | |
| 1 | พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว | 1.62 | 0.58 | น้อย | 1 |
| 2 | การใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์ | 1.60 | 0.59 | น้อย | 3 |
| 3 | การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด | 1.61 | 0.58 | น้อย | 2 |
| รวม | | 1.61 | 0.58 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสลดกบาตรบริการด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว เป็นปัญหอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.62$) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาการจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.61$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาการใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับน้อย ($X = 1.60$)

ตารางที่ 4.13 สรุปปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันทั้ง 10 ด้าน

| ปัญหามาก | ปัญหาน้อย |
|---|---|
| <p>ปัญหาด้านความเชื่อถือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้บริการที่สถานีบริการ สม่ำเสมอ 2. เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่นๆ พนักงานให้ความ เชื่อถือเหลือได้ | <p>ปัญหาด้านการตอบสนอง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงาน 2. ความพร้อมในการบริการและการอุทิศ เวลาในการบริการ 3. การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดีติดต่อกัน อย่างต่อเนื่อง |
| <p>ปัญหาด้านการสื่อสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การชี้แจงงานบริการในสถานีบริการ น้ำมัน 2. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ | <p>ปัญหาด้านสมรรถนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือนำ ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่าย 2. พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยราย ละเอียดที่ถูกต้อง 3. ความรู้และความสามารถของพนักงานใน การอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น |
| | <p>ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ ระหว่างเส้นทางที่ใช้ประจำ 2. สถานที่และป้ายต่างๆ มีแสงสว่างเด่นชัด ลูกค้าใช้เวลาอย่างน้อย |
| | <p>ปัญหาด้านความสุภาพอ่อนโยน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า 2. บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความ เหมาะสม <p>ปัญหาด้านความเชื่อถือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ 2. พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| ปัญหาหมก | ปัญหาน้อย |
|----------|--|
| | <p>ปัญหาด้านความมั่นคง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ 2. หลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมีผลดีต่อประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ <p>ปัญหาความเข้าใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่กับลูกค้า 2. การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ 3. การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า <p>ปัญหาด้านการสร้างสิ่งจูงใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว 2. การใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์ 3. การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด |

ช่วงที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน สลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

การสร้างโดยการนำปัญหาการให้บริการที่ค้นพบในช่วงที่ 1 ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ในเรื่องการช่วยเหลือลูกค้าของพนักงานและด้านการสื่อสาร ในเรื่อง การชี้แจงงานบริการในสถานี น้ำมัน สร้างรูปแบบด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอสรุปการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

ผลสรุปการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ได้นำปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน ที่มีลำดับสูงสุด ด้านความเชื่อถือได้ ในเรื่องการช่วยเหลือลูกค้าของพนักงาน และด้านการสื่อสาร ในเรื่อง การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน มาวิเคราะห์โดยจัดสนทนากลุ่มเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2548 เวลา 10.00 – 12.00 น ณ สถานีน้ำมัน สลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้อภิปรายสามารถสรุปปัญหา และวิธีการแก้ไขทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน และวิธีการแก้ไขปัญหา

| ปัญหา | วิธีการแก้ไข |
|---|---|
| ปัญหาด้านความเชื่อถือได้ <ol style="list-style-type: none">1. การใช้บริการที่สถานีบริการ สม่่าเสมอ2. เมื่อลูกค้ามีปัญหาอื่นๆ พนักงานให้ความช่วยเหลือได้ | <ol style="list-style-type: none">1. จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค2. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ |
| ปัญหาด้านการตอบสนอง <ol style="list-style-type: none">3. ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน4. ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ5. การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดีติดต่อกัน | ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย |

| | |
|----------------|--|
| อย่างต่อเนื่อง | |
|----------------|--|

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| ปัญหา | วิธีการแก้ไข |
|-------|--------------|
|-------|--------------|

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Rajabhat Surin Rajabhat University

| | |
|--|---|
| <p>ปัญหาด้านสมรรถนะ</p> <p>6. พนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่าย</p> <p>7. พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยรายละเอียดที่ถูกต้อง</p> <p>8. ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ</p> <p>9. สถานที่ตั้งสะดวกในการบริการอยู่ระหว่างเส้นทางที่ใช้ประจำ</p> <p>10. สถานที่และป้ายต่างๆ มีแสงสว่างเด่นชัด</p> <p>11. ลูกค้าใช้เวลารอคอย</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาด้านความสุภาพอ่อนโยน</p> <p>12. พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า</p> <p>13. บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย</p> <p>14. การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาด้านการสื่อสาร</p> <p>15. การชี้แจงงานบริการในสถานีบริการน้ำมัน</p> <p>16. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ</p> | <p>1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ถูกต้องตามตำแหน่งของงาน</p> <p>2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการควรจัดทำให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน</p> |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

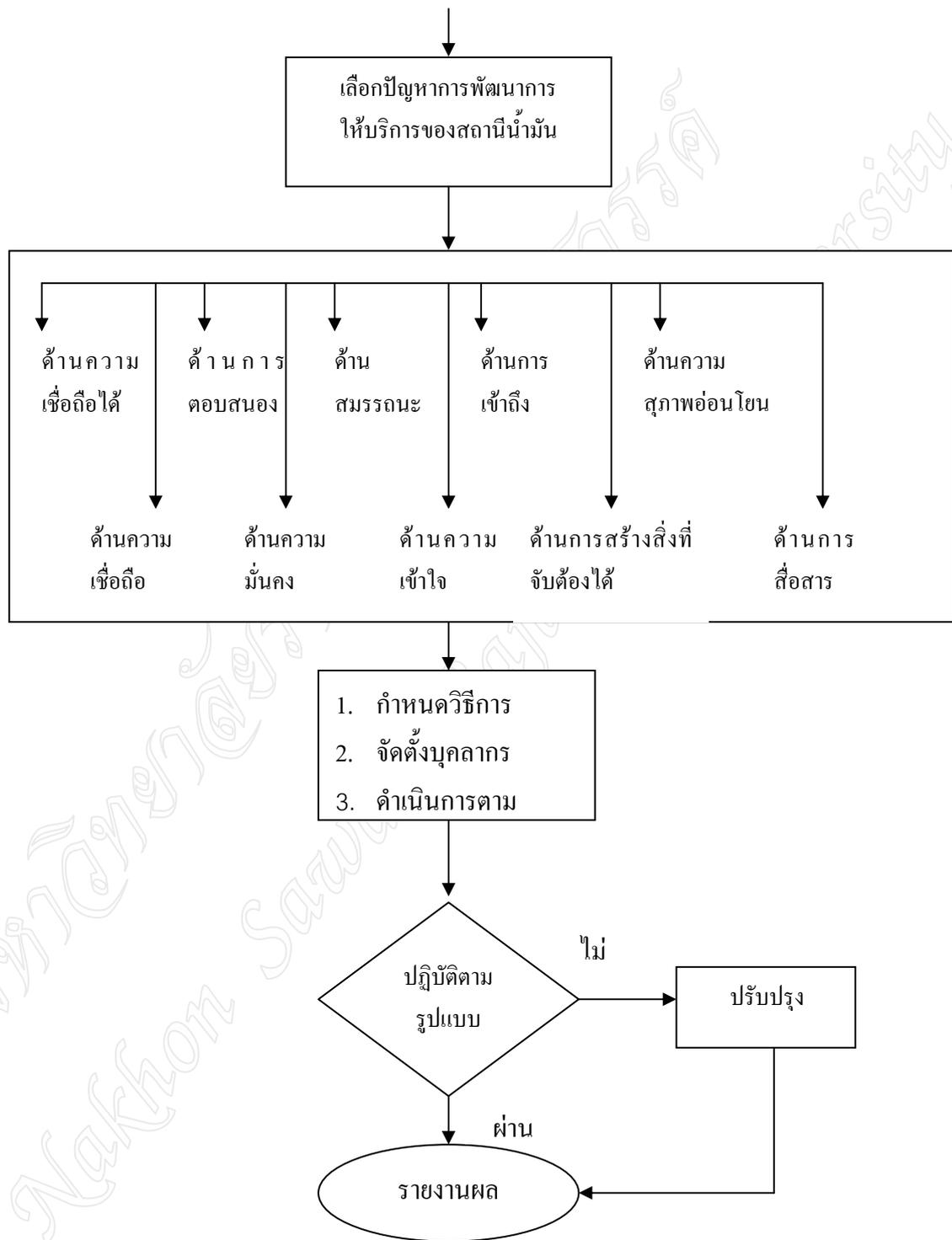
| ปัญหา | วิธีการแก้ไข |
|-------|--------------|
|-------|--------------|

| | |
|---|--|
| <p>ปัญหาด้านความเชื่อถือ</p> <p>17. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ</p> <p>18. พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาด้านความมั่นคง</p> <p>19. การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ</p> <p>20. หลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วมีผลดีต่อประสิทธิภาพของเครื่องยนต์</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาความเข้าใจ</p> <p>21. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่กับลูกค้า</p> <p>22. การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ</p> <p>23. การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |
| <p>ปัญหาด้านการสร้างสิ่งจิปจรับต้องได้</p> <p>24. พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว</p> <p>25. การใช้หัวจ่ายน้ำมันที่ทันสมัย เช่น การใช้หัวจ่ายระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>26. การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด</p> | <p>ให้คงรูปแบบเดิมไว้เนื่องจากมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย</p> |

ผู้วิจัยได้นำสาเหตุและแนวทางการแก้ไขของคณะผู้เชี่ยวชาญจากผลการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์สามารถสรุปเป็นรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
 2. เลือกรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน
 3. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
 4. ปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินการ
- ซึ่งนำเสนอเป็นภาพที่ 4.1 ดังนี้

ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสหภาพบริการ



ภาพที่ 4.1 แสดงรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีนํ้ามันสภกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ตามผลสรุปการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกแบบสอบถาม ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจและด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน จำนวน 60 คน และผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ช่วงที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ช่วงที่ 1 การศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

แบบสอบถามปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน สกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 2 ข้อ ด้านการตอบสนอง จำนวน 3 ข้อ ด้านสมรรถนะ จำนวน 3 ข้อ ด้านการเข้าถึงบริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านความสุภาพอ่อนโยน จำนวน 3 ข้อ ด้านการสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ ด้านความเชื่อถือ จำนวน 2 ข้อ ด้านความมั่นคง จำนวน 2 ข้อ ด้านความเข้าใจ จำนวน 3 ข้อ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ จำนวน 3 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 26 ข้อ

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน

แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขตามความเห็นของกลุ่ม สร้างรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน สกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทั้ง 2 ช่วง สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมาก พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 70.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการเป็นลูกค้ำขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.5

2. ปัญหาการใช้บริการของสถานีน้ำมัน สรุปได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 2.14$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยเหลือลูกค้ำของพนักงานลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหามาก ($X = 2.79$)

ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.63$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.71$)

ด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.60$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้น อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.66$)

ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.59$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้ำใช้เวลารอน้อย อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.63$)

ด้านความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.56$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.57$)

ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 2.13$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงงานบริการในสถานีบริการน้ำมัน อยู่ในระดับปัญหามาก ($X = 2.65$)

ด้านความเชื่อถือ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.63$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.63$)

ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.72$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการเป็นประจำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.81$)

ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.61$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และการเรียนรู้ความต้องการของลูกค้ำ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.62$)

ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.61$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว อยู่ในระดับปัญหาน้อย ($X = 1.62$)

3. รูปแบบการแก้ปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
2. เลือกปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
3. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมัน
4. ปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินการ

อภิปรายผลการวิจัย

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 70.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ลูก้าที่มาใช้บริการเป็นลูก้าขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 57.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราสี วงศ์ทรายทอง (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูก้าในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันศาลเท็กซ์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย อายุช่วง 31 – 40 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ประมาณ 10,001 – 20,000 บาท และศึกษาสูงสุดในชั้นปริญญาตรี ลูก้าส่วนใหญ่เติมน้ำมันประเภทเบนซินเลือกเติมปั้มประจำ โดยเติมน้ำมันต่อครั้ง คือ เต็มถัง และจะสังเกตราคาน้ำมันก่อนเข้าเติม การบริการของพนักงานที่พอใจ คือ การเช็ดกระจก เต็มหรือตรวจเช็คลมยาง เช็คน้ำมันเครื่อง น้ำกลั่นและของแถมที่ชอบ คือ น้ำดื่ม กระดาษ ทิชชู และกาแฟ

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ตำบลบางแก้ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับน้อย ($X = 2.14$) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในเรื่อง การช่วยเหลือลูก้าของพนักงานลูก้า อยู่ในระดับมาก ($X = 2.79$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจจรยง (2521 :154 – 158) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูก้ามารับบริการและพร้อมที่จะให้บริการกับลูก้าอย่างมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะเอาคำว่า บริการ มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า Service แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่างๆ ของการให้บริการ

ความอดทนอดกลั้น (E : Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการหรือการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง นั่นคือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้าทั้งหลายนั้นก็คือมนุษย์ธรรมดา ซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความต้องการ ฯลฯ เหมือนกับคำสอนของศาสนาที่ว่า “นานาจิตตัง” คือ ต่างคนต่างจิตนั่นเอง ส่วนทางต่างชาติ ก็บอกว่า “Individual Difference” คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรในการที่ท่านจะบริการให้ลูกค้าทุกคนได้

2. ด้านการตอบสนอง ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการด้านการตอบสนอง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.63$) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 2 คือ ความพร้อมในการบริการและการอุทิศเวลาในการบริการ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.71$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจยรรยง (2521 : 154 – 158) กล่าวว่า ความพร้อม (R : Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

3. ด้านสมรรถนะ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการด้านสมรรถนะ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.60$) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 3 คือ ความรู้และความสามารถของพนักงานในการอธิบายเกี่ยวกับน้ำมันในเบื้องต้นเป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.66$) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกเลย์ และคูก (Macaulay and Cook, 1967:30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนภักดี, 2540 : 17) ว่าหลักการการบริการแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 3 คือ มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์การจัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จะทำให้แน่ใจว่าความเสียหายต่างๆ ในสินค้าหรือการบริการจะไม่ตกไปถึงมือลูกค้า

4. ด้านการเข้าถึงบริการ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสลกบาตรบริการด้านการเข้าถึงบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.59$) เมื่อพิจารณารายข้อปัญหาที่ 3 คือ ลูกค้าใช้เวลารอน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.63$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเวอร์มา (Verma, อ้างถึงใน ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 17) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และ เพ็ญจันทร์สกี (Penchansky) และ โทมัส (Thomas, 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬ ลิทธิจันโรจน์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของตราห้อยกับการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการจำหน่ายน้ำมันรถยนต์อยู่ในระดับมากมีระดับความพึงพอใจในการบริการร้านมินิมาร์ท บริการล้างอัดฉีดบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการเติมลมยาง บริการเช็ดกระจก บริการห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของยี่ห้อเชลล์มากที่สุด รองลงมา คือ คาลเท็กซ์ เอสโซ่และปตท. ตามลำดับ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจยอมรับคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันโดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา 3 อันดับ คือ สถานีบริการมีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการสถานีบริการมีความสวยงาม สะอาดและเรียบร้อย และสถานีบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สถานีบริการน้ำมันตราห้อยแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการในด้านการบริการทั่วไปด้านรูปแบบการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านสภาพอ่อนโยน ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านสภาพอ่อนโยน เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.56$) เมื่อพิจารณารายชื่อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.57$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมชาติ กิจจรธอง (2521 :154 – 158) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูกค้ามารับบริการและพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะเอาคำว่า บริการ มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า Service แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่างๆ ของการให้บริการ

ความจริงใจ (S : Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้า นั้น ท่านจะต้องรู้จักยิ้มแย้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่ามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกติดใจกับการให้บริการของท่าน

6. ด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านการสื่อสาร เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย ($X = 2.13$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ การชี้แจงงานบริการในสถานีน้ำมัน เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหายู่งในระดับมาก ($X = 2.65$) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกเคย์ และคูก (Macaulay and Cook, 1967 : 30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนภักดี, 2540 : 17) ว่า หลักการการบริหารแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 3 คือ มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์การจัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน จะทำให้แน่ใจว่าความเสียหายต่างๆ ในสินค้าหรือการบริการจะไม่ตกไปถึงมือลูกค้า

7. ด้านความเชื่อถือ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการ ด้านความเชื่อถือ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย ($X = 1.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 2 คือ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพที่น่าเชื่อถือ เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหายู่งในระดับน้อย ($X = 1.63$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรวิฑูรย์ (2539) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ ศึกษากรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการพัฒนาผู้ให้บริการโดยได้กำหนดนโยบายในการดำเนินการตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนางานและการประเมินผลพนักงานเพื่อที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพและจิตสำนึก ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุข มโนภักดี (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพราะอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยที่ทำงาน โรงเรียนและได้รับ น้ำมันครบตามจำนวนทุกครั้ง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ได้ ส่วนลดพิเศษ พนักงานให้บริการดี รวดเร็วทันใจ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานให้บริการสุภาพ ทางเข้า-ออกสะดวกและปลอดภัย มีของแถมหรือรายการชิงโชค ราคาน้ำมันมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ รู้จักพนักงานสามารถเชื่อถือได้

8. ด้านความมั่นคง ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลบาตรบริการด้านความมั่นคง เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย ($X = 1.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ การเปลี่ยนแปลงพนักงานบริการบ่อย ๆ เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหายู่งในระดับน้อย ($X = 1.81$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสยาม ศิริพานิช (2543) ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ศึกษากรณี : บริษัทดาวพลาญชัยร้อยเอ็ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิงดาวพลานูซียร้อยเอ็ด จำกัด มีความต้องการให้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงทั้ง 2 แห่ง เพิ่มการให้บริการด้านต่างๆ คือ มีโทรศัพท์สาธารณะบริการมากที่สุด รองลงมา คือร้านสตาร์มาร์ท เพิ่มจำนวนห้องน้ำ มีบริการล้างอัดฉีด และมีตู้บริการเงินสด (ATM) ตามลำดับ ด้านพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทในภาพรวม มีความมุ่งมั่นในงานสูงมากที่สุด รองลงมา คือ การหมุนเวียนเข้าออกงาน การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงาน ผู้ประกอบการได้มีนโยบายการให้บริการโดยแบ่งตามภาระหน้าที่อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนบริการหน้าร้าน ส่วนพนักงานประชาสัมพันธ์ และส่วนบริการหลังร้าน

9. ด้านความเข้าใจ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลนครบริการ ด้านความเข้าใจ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 3 คือ การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหายอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.62$) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของแมคคอกเลย์ และคูก (Macaulay and Cook, 1967:30-33 อ้างถึงใน พรสุข มโนภักดี, 2540 : 17) ว่า หลักการการบริการแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการ รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหลักปฏิบัติอยู่ 4 ประการ ในหลักที่ 1 คือ การกำหนดความต้องการของลูกค้า คือ การแสวงหาว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร เพื่อที่ว่าความต้องการนั้นจะสามารถได้รับการตอบสนองได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกและครั้งต่อไป

10. ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ปัญหาด้านการให้บริการของสถานีน้ำมันสกลนครบริการ ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาที่ 1 คือ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ในงานบริการได้อย่างคล่องแคล่ว เป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหายอยู่ในระดับน้อย ($X = 1.62$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซุง (Sung : 1998) ได้วิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพระบบบริหาร โดยรวมเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการเทียบรอย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นหลังนำวิธีการเทียบรอยมาใช้ คุณภาพระบบบริหาร โดยรวมที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรกคือ ระยะเวลาในการส่งมอบและพนักงานประจำผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับรอง ในขณะที่อุปกรณ์เครื่องมือและประสิทธิภาพทำงานของผู้จัดการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จัดอบรมมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่

1.2 ควรมีการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการจากสำนักงานใหญ่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมัน ปตท. สาขาอื่นทั่วทุกภาค

เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของสถานีน้ำมันตราหมีห่ออื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ปตท.

