

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานี
บริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่
อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

Human resources management for integrity and the effective safety of Liquefied petroleum gas
(LPG) service stations will effect to customer loyalty as effective in the area of
Mueang Saraburi District, Saraburi Province

อรรถัย ประเสริฐทรง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซ LPG ที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากในปัจจุบันมีสถานีบริการก๊าซ LPG เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่ผู้ใช้บริการไม่รู้ลึกถึงความแตกต่างของก๊าซ LPG ซึ่งเป็นสินค้าหลัก ในทางกลับกันผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องการบริหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีบริการ เช่น ห้องน้ำ ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ รวมทั้งในด้านการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ของพนักงาน และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยการใช้สถิติที่ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ตามวิธีแบบเพียร์สัน มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และทำการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจากผู้บริการสถานีบริการก๊าซLPG ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 440 คน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการก๊าซLPG ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยด้านการให้บริการ มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ มากที่สุดที่ระดับ 84.9% ลำดับรองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านความซื่อสัตย์และความปลอดภัย มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่ระดับ 82.9% และลำดับสุดท้ายปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ระดับ 81.9%

คำสำคัญ : การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัย สถานีบริการ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว

ABSTRACT

Research for Human Resources Management for integrity and the effective safety of Liquefied petroleum gas (LPG) service stations will effect to customer loyalty as effective in the area of Mueang Saraburi District, Saraburi Province which the objective is to study human resources management for integrity and the effective safety of LPG stations will effect to customer loyalty as effective in the area of Mueang Saraburi District, Saraburi Province. Because of there are many LPG service stations at present but the users did not feel the difference between LPG which is the main product. On the other hand, users pay more attention to service, and facilities within the service station, such as toilets, convenience stores, cafes, as well as providing services with honesty of the staffs and the safety of the service etc.

For this reason, the researcher is interested in researching this subject by using the statistics in the research such as Percentage, Mean, Standard Deviation and Coefficient of Pearson product-moment correlation coefficient to analyze the data and collecting data from the distribution of examinations from users of LPG service stations in the area of Mueang Saraburi District, Saraburi Province which the total is 440 examinations. Results of the analysis of factors was to be affected to the loyalty of users at LPG service stations in the area of Mueang Saraburi District, Saraburi Province which was found that human resource management factors is in terms of honesty and the effective safety of LPG service stations. The highest level of relationship is 0.849 or 84.9% for the service provision effects of the loyalty of service users. The following is the management of honesty and safety is related with customer loyalty at the level relationship is 0.829 or 82.9%. The last factor is the efficiency management was to be affected to the loyalty of users at the level relationship is 0.819 or 81.9%

Key word. : Human resources management for integrity and the effective safety ,Liquefied petroleum gas (LPG) service stations

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ธุรกิจการค้าและบริการด้านธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิงและก๊าซปิโตรเลียมเหลว (ก๊าซ LPG) ในปัจจุบันที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความต้องการทางด้านภาคครัวเรือน และภาคอุตสาหกรรม ทำให้มีผู้ประกอบการธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิง และก๊าซ LPG ที่เป็นผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน พุทธศักราช 2562 ที่ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกผันผวน ส่งผลให้ราคาน้ำมันในประเทศมีการปรับขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลกระทบทางตรงต่อ ภาคครัวเรือน และภาคอุตสาหกรรม ในส่วนของภาคครัวเรือน ผู้บริโภคจำเป็นต้องลดภาระค่าใช้จ่ายในบางส่วนลงเพื่อเก็บออมเงิน เนื่องจากความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ และหันมาใช้พลังงานทางเลือกอื่นที่มีราคาถูกกว่า และสามารถใช้งานได้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ก๊าซ LPG จึงกลายเป็นพลังงานทางเลือกทดแทนน้ำมันได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีราคาขายหน้าสถานีบริการเพียง 13.08 – 14.28 บาท/ลิตร ในขณะที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในกลุ่มดีเซลและเบนซิน อยู่ที่ระหว่าง 25.69 – 34.86 บาท/ลิตร (ราคาอ้างอิง ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2562 สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน) อีกทั้งในปัจจุบันค่าใช้จ่ายในการติดตั้งที่ได้มาตรฐานนั้นมีราคาไม่สูงมากนัก ผู้บริโภคจึงหันมาใช้รถยนต์ที่ติดตั้งระบบก๊าซ LPG มากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการที่มองเห็นช่องทางการลงทุน ในตลาดกลุ่มก๊าซ LPG จึงหันมาเปิดสถานีบริการก๊าซ LPG กันอย่างแพร่หลาย ในทุก ๆ จังหวัด ล้วนมีสถานีบริการก๊าซ LPG เปิดให้บริการทุกพื้นที่ ทุกจังหวัด ในประเทศไทย มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,855 สถานีบริการ

จากจำนวนสถานีบริการฯ ที่เปิดให้บริการในแต่ละจังหวัด ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการแข่งขันกันในพื้นที่ เพื่อให้ธุรกิจของตนได้รับกำไรสูงสุด จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เกิดประสิทธิภาพ นอกเหนือจากมาตรฐานด้านความปลอดภัย ตามประกาศของกระทรวงพลังงาน ได้กำหนดไว้ให้สถานีบริการ ก๊าซ LPG ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดแล้ว นั้น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยก็ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจสถานีบริการก๊าซ LPG เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความมั่นใจคุณภาพ ของก๊าซที่ได้มาตรฐาน และการบริการที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้บริโภค รวมถึงการบริการที่ประทับใจเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งไม่มีหน่วยงานใดกำหนดมาตรฐานดังกล่าวไว้

ดังนั้นผู้ทำวิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซ LPG มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยเลือกศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นเมืองอุตสาหกรรมและเมืองที่เป็นเส้นทางคมนาคม ศูนย์นิคมอุตสาหกรรม เส้นทางการเดินทางสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย ที่มีสถานีบริการก๊าซ LPG เปิดถึง 34 สถานีบริการ โดยในส่วนของเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี มีสถานีบริการก๊าซ LPG อยู่ถึง 11 สถานีบริการ กระจายอยู่ใน 8 ตำบลของอำเภอเมืองสระบุรี ซึ่งผู้ทำงานวิจัยนี้ เห็นว่าจะสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการสถานีบริการก๊าซ LPG ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลการต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูล ในการช่วยในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือเพิ่มยอดขายให้แก่ผู้ประกอบการได้ทางใดทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ที่แตกต่างกัน
2. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความภักดี ของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 440 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินการศึกษาวิจัย ได้แก่สถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 11 สถานีบริการ
3. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีตัวแปรดังนี้
ตัวแปรต้น ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัย การบริหารจัดการด้านการให้บริการ และการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพ
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้แก่ ผู้เคยใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ และผู้เคยใช้บริการมีการแนะนำให้ลูกค้าท่านอื่นมาใช้บริการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หรือการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management = HRM) คือ กระบวนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะมีส่วนต่อความสำเร็จ ในเป้าหมายขององค์การ โดยมีขั้นตอนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1.การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2.การวิเคราะห์งาน 3.การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม 4.การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5.การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และความปลอดภัย 6. พร้อมทั้งรักษาให้พนักงานที่ปฏิบัติงานให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน 7.ยังรวมไปถึงการหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานในองค์การที่ต้องการพ้นจากการทำงานด้วยต่างๆไม่ว่าจะเป็นเหตุุพพลภาพเกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใด ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งหากผู้บริหารสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ครบถ้วนตามหลักการดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ขององค์กร ที่จะมิตผลต่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยมีขั้นตอนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1.การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2.การวิเคราะห์งาน 3.การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม 4.การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5.การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และความปลอดภัย 6.พร้อมทั้งรักษาให้พนักงานที่ปฏิบัติงานให้มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน 7.ยังรวมไปถึงการหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรที่ต้องการพ้นจากการทำงานด้วยต่างๆไม่ว่าจะเป็นเหตุุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใด ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งหากผู้บริหารสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ครบถ้วนตามหลักการดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (ลูเธอร์ กูลิค และไลนอล อูริค Luther Gulick & Lyanal Urwicการวัดผลการทำงานขององค์กร ว่าทำงานได้ปริมาณมาก/น้อยเพียงใด คุณภาพงานดีมาก/น้อยเพียงใด ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาก/น้อยเพียงใด เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก/น้อยเพียงใด ซึ่งดีความได้ว่าประสิทธิภาพคือ การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544))

ทศวรรณ เอี่ยมวิมังสา (2558 :บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล โดยการวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคลการบริหารทรัพยากรบุคคลคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล (3) วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดลกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ และสมการ ทดสอบพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า(1)ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31 ถึง 40 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการวางแผนด้านกำลังคนมากที่สุด คุณภาพชีวิตการทำงานให้ความสำคัญต่อด้านความรับผิดชอบมากที่สุด (2)ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุการศึกษาประสบการณ์รายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล

นิพนธ์เจริญสิทธิพันธ์ (2557)ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมัน ปตท.พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์วิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่

อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้มาใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีทั้งหมด 4 สถานี ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบาย ของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.72) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นโยบายของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่เน้นการบริหารภาพรวมของสถานี บริการน้ำมันรูปแบบครบวงจร โดยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มี คุณภาพใหม่ๆ ตลอดจนการกำหนดบริการเสริมให้ตรงตามความต้องการของประชาชนทุกเพศทุกวัยในพื้นที่ที่สถานีบริการตั้งอยู่ โดยกำหนดประเภทสินค้าและ บริการเสริมที่สามารถเลือกใช้สอยตามความเหมาะสมทั้งในด้านการดำรงชีพขั้นต้นของประชาชน รวมถึงในด้านค่าใช้จ่ายและราคาในการใช้บริการ อีกทั้งยังมีการพัฒนา ผลิตภัณฑ์น้ำมันมาโดยตลอด มีผลทำให้ภาพรวมและมาตรฐานของแต่ละสถานี บริการน้ำมันปตท. ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนในชุมชนรอบพื้นที่สถานีบริการน้ำมัน โดยด้านที่ต้องปรับปรุงคุณภาพ คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ควรพัฒนาช่องทาง การประชาสัมพันธ์ให้มีคุณภาพมากขึ้นในทางปฏิบัติ เพื่อตอบสนองการรับรู้อย่าง ถูกต้องและชัดเจนในการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องของประชาชนในการเข้าใช้บริการสถานบริการน้ำมันปตท. อีกทั้งยังสามารถเป็นช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์เพื่อการรับรู้เพื่อศึกษาถึงระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรู้ข้อมูลองค์กรของกลุ่ม ปตท. และนโยบายด้านพลังงานของรัฐอีกช่องทางหนึ่งด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการสถานบริการ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่กระจายอยู่ในพื้นที่ 8 ตำบลของอำเภอเมืองสระบุรี

ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ และน่าเชื่อถือมากที่สุด การสร้างเครื่องมือ ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร และสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา เพื่อที่แบบทดสอบ จะ ได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีระดับความคิดเห็น Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ และเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ส่วนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 440 คน ตามวัตถุประสงค์การวิจัยใน 3 ประเด็นดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 โดยมีอายุระหว่าง 51- 60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบข้อมูลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของ

สถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างอายุ ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ตามวิธีการของ Scheffe test พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ (Sig. < 0.05) จึงอธิบายได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน และในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีเช่นเดียวกับอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ (Sig. < 0.05) จึงอธิบายได้ว่ารายได้ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศนั้น พบว่าเมื่อทำการหาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศชายมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.4094$ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.6532$ มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

2. เพื่อศึกษาหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และข้อ 3 เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เมื่อทำการทดสอบข้อมูลหาความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในด้านของการให้บริการ มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการมีค่ามากที่สุดที่ระดับความสัมพันธ์ 0.849 หรือ 84.9% ลำดับรองลงมาคือในด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่ระดับความสัมพันธ์ 0.829 หรือ 82.9% และลำดับสุดท้ายในด้านประสิทธิภาพมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ระดับความสัมพันธ์ 0.819 หรือ 81.9%

อภิปรายผล

ในการวิจัย เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพล้วนมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

ด้วยกันทั้งสิ้น โดยประสิทธิภาพของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยในด้านการให้บริการที่ลูกค้าพึงจะได้รับนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกภักดีต่อการที่พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล อ่อนน้อม เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ ซึ่งการสอดคล้องกับที่ Hellier, Cronin, et al. (2000) ได้ให้นิยามไว้ โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยของ นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์ (2557) ที่พบว่าความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นั้น มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เจ้าของสถานีบริการจำเป็นต้องดำเนินการให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ในด้านของการให้บริการที่แตกต่าง ทั้งนี้การรับรู้ในด้านของการให้บริการที่แตกต่างนั้น เกิดจากการที่ลูกค้าเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กับคุณภาพของบริการ รวมถึงราคาของกลุ่มคู่แข่งด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการองค์ประกอบเหล่านี้ ให้ความคุ้มค่าไปซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ ลูเธอร์ กูลิค และไลนอนอล อูริค Luther Gulick & Lyanal Urwick เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการสถานีบริการที่ดีและได้มาตรฐาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงานอยู่สม่ำเสมอ เช่น การอบรมให้ความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลิกภาพ หรือแม้แต่การให้มอบสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ส่งผลให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการในการมาใช้บริการสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีซ้ำอีกในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของสถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งเฉพาะเจาะจงในเรื่องของการบริหารจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ด้านความซื่อสัตย์ และความปลอดภัยเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมลงไปถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมธุรกิจพลังงาน. กระทรวงพลังงาน. ข้อมูลรายชื่อ และสถานที่ตั้ง สถานีบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลวในประเทศไทย. จาก www.eppo.go.th

จริญญา มาศอรุณ . 2550. “การตอบสนองทางการตลาดของก๊าซแอลพีจี ตามความคิดเห็นของผู้บริโภคสำหรับรถยนต์นั่ง” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ทองศักดิ์ โสวจิตเสตกุล. 2552. “ปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ทศวรรณ เอี่ยมวิม้งสา . 2558. “การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล” มหาวิทยาลัยมหิดล

ธาดา รัชกิจ. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. จาก www.th.hrnote.asia

นิพนธ์เจริญสิทธิพันธ์ (2557)ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมัน ปตท.พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ประกาศกระทรวงพลังงาน . (2554) หลักเกณฑ์ และวิธีการในการเก็บรักษา การกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ และการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 สำหรับสถานีที่ใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ที่กรมธุรกิจพลังงานรับผิดชอบ พ.ศ.2554 จาก www.ieat.go.th

ภานุพงศ์ คงคาน้อย. 2552. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่ จตุจักร กรุงเทพมหานคร ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภักชญญา จารุพัฒน์ . “รูปแบบการตลาดสถานีบริการปิโตรเลียมเหลว (LPG) ในเขตกรุงเทพมหานคร” บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. เอกสารการสอนชุดวิชา 9011106 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

สิริรัตน์ แก้วมณีเลิศ. 2561. “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน PT ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต