

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทยนั้น เป็นธุรกิจที่มีผู้ขายน้อยราย โดยประเทศไทยในปี 2558 ที่ผ่านมามีสถานีบริการน้ำมันทั้งหมด 25,343 สถานี โดยมีสถานีบริการของ 4 บริษัทใหญ่ ได้แก่ ปตท. พีทีจี บางจาก และเอสโซ่ ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดรวมกันมากถึง 75% และที่เหลือ ได้แก่ เซลล์ เซฟรอน ไทยออยล์ ซัสโก้ ดีเซลเลอร์ส น้ำมัน ไออาร์พีซี ปตท. บริหารค้าปลีก แสงทอง ดับบลิวพี ยูนิค สยามแก๊ส พี เอ พี เอ็นเอสแก๊ส ทาคูนิ ออร์ดิตแก๊ส ไทยแก๊สและสถานีบริการอิสระ ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดอีก 25% โดยการแข่งขันของผู้ขายแต่ละรายนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกัน เนื่องจากผลสะท้อนของการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายอย่างใดอย่างหนึ่งของภาครัฐจะมีผลสะท้อนถึงกันได้ โดยเฉพาะด้านการเปลี่ยนแปลงของราคาพลังงานทุกประเภท (กรมพลังงาน, 2559 : 9)

สถานีบริการเชื้อเพลิงประเภทต่าง ๆ นั้น เป็นส่วนหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายทางภาครัฐ และการขึ้นลงของราคาพลังงานในตลาดโลก ซึ่งแต่เดิมนั้น พลังงานเชื้อเพลิงทุกประเภทเป็นสินค้าควบคุมจากตลาดสิงคโปร์ ที่ถูกกำหนดราคาโดยรัฐบาล แต่สำหรับปัจจุบันแล้ว ราคาพลังงานเชื้อเพลิงเป็นแบบลอยตัว แต่ละบริษัทนั้นสามารถจะกำหนดราคากันได้เอง จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานประเภทต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มจะมีการแข่งขันที่จะรุนแรงมากยิ่งขึ้น เพราะสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานทุกแห่ง ต่างก็มุ่งหวังและมุ่งเน้นที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และเพื่อที่จะทำให้ผู้บริโภคได้เลือกใช้บริการสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานของตนเอง และจากสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจตลาดดังกล่าว จึงทำให้บริษัทบริการน้ำมันเชื้อเพลิงพลังงานต่าง ๆ ทุกแห่ง หันมา มีการส่งเสริมการตลาดที่แข่งขันกันในทุกรูปแบบ ไม่เพียงจำกัดแต่เพียงของการส่งเสริมการตลาดเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการบริหารจัดการสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานอีกด้วย โดยต้องการจะรักษายอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาดของตนไว้ให้ได้มากที่สุด (ศิวาภรณ์ โยริยะ, 2552 : 2)

ปัจจุบันสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานของปั๊ม ปตท. มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับ 1 ในทุกผลิตภัณฑ์ของทั่วประเทศ มีจำนวนรวมมากถึง 1,578 สถานี รองลงมา คือ ปั๊มของพีทีจี มีจำนวนสถานีบริการทั่วประเทศมากถึง 1,150 สถานี ปั๊มบางจาก มีสถานบริการ 1,072 สถานี และเอสโซ่ มีสถานีบริการ 534 สถานี และผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่น ๆ ก็มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น

จากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจบริการเชื้อเพลิงพลังงานทุกประเภท นั้นเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรง (กรมพลังงาน, 2559 : 12)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีสถานบริการเชื้อเพลิงพลังงานอยู่หลายแห่งด้วยกัน ซึ่งแต่ละแห่ง แต่ละยี่ห้อ ก็จะมีกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป เพื่อที่จะทำการช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาดมาเป็นของตน จึงทำให้ปัจจุบันธุรกิจบริการเชื้อเพลิงพลังงานในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น โดยปัจจุบันสถานบริการเชื้อเพลิงพลังงานของปั้ม ปตท. นั้น มีส่วนแบ่งทางการตลาดของการขายปลีกเชื้อเพลิงพลังงานมากกว่า 50% และคิดเป็น 38.08% จากทุกพื้นที่ในเขตภาคใต้ (กรมพลังงาน, 2559 : 12) และจากเหตุวิกฤตการณ์ราคาน้ำมันโลกที่เกิดความผันผวนอย่างรุนแรงที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการสถานบริการเชื้อเพลิงพลังงานในจังหวัดสุราษฎร์ธานีบางแห่งต้องทำการปิดตัวลง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนที่สูงขึ้น และการขาดทุนอย่างต่อเนื่องได้อีกต่อไป

ในปัจจุบันภาครัฐโดยกระทรวงพลังงานกำลังพิจารณาปรับปรุงกฎกระทรวงควบคุมสถานบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว โดยจะดำเนินการจัดทำเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณา ออกใบอนุญาตประกอบการสถานบริการก๊าซปิโตรเลียมเหลว เพื่อลดอัตราการเพิ่มของสถานบริการในเขตชุมชน รวมถึงเพื่อแก้ปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อประชาชน เพื่อประโยชน์แก่การป้องกัน หรือ ระวังเหตุเดือดร้อนรำคาญ หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งรายละเอียดในร่างกฎกระทรวงที่จะปรับปรุงดังกล่าวมีรายละเอียดที่น่าสนใจ เช่น สถานบริการ จะต้องอยู่ห่างจากสถานทูต สถานศึกษา สถานพยาบาล ศาสนสถาน โบราณสถาน สนามกีฬา ไม่น้อยกว่า 200 เมตร ซึ่งจากเดิมกำหนดไว้เพียงอยู่ห่างจากสถานที่ต่าง ๆ ดังกล่าวไม่น้อยกว่า 60 เมตร ประเด็นด้านการก่อสร้างและการจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสถานบริการที่จะมีรายละเอียดกำหนดที่มากขึ้น รวมไปถึง การกำหนดปริมาณการบรรจุก๊าซสูงสุดให้กับถังก๊าซรถยนต์ขนาดความจุต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ความปลอดภัยภายในสถานบริการให้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าหากกฎกระทรวงดังกล่าวแล้วเสร็จและมีผลบังคับใช้จะส่งผลกระทบต่ออัตราการขยายตัวของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในเขตชุมชนให้ขยายตัวได้อย่างจำกัดมากขึ้น และคาดว่าจะการแข่งขันช่วงชิงผู้ใช้บริการระหว่างสถานบริการก๊าซแอลพีจีที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนน่าจะผ่อนคลายลง ขณะที่สถานบริการก๊าซแอลพีจีที่ตั้งอยู่ในเขตชานเมืองจะมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทั้งจากการแข่งขันระหว่างสถานบริการในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้รถยนต์ในเขตชานเมืองเข้ามาใช้บริการในสถานของตนเอง และยังคงต้องทำการแข่งขันสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้รถยนต์ในเขตชุมชนหันมาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม กฎกระทรวงใหม่น่าจะช่วยให้ความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการตามสถานบริการก๊าซแอลพีจีต่าง ๆ ได้มากขึ้น แข่งกันเองสบายผู้บริโภค (พิรุณาท ศุภอุทุมพร, 2551 : 2)

โดยสรุป ภาพรวมของธุรกิจสถานีบริการก๊าซแอลพีจี (LPG.) ในปี 2559 มีโอกาสของการเติบโตที่สูง สืบเนื่องได้จากจำนวนสถานีบริการก๊าซแอลพีจีที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยที่สำคัญคือ ค่าการตลาดจากการจำหน่ายก๊าซที่ผู้ประกอบการได้รับที่ค่อนข้างสูง และไม่ผันผวนเมื่อเทียบกับค่าการตลาดน้ำมันประเภทต่าง ๆ รวมถึงต้นทุนการประกอบธุรกิจที่ไม่สูงมากจนเกินไป โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับสถานีบริการ ก๊าซเอ็นจีวี (NGV.) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสถานีบริการก๊าซแอลพีจีมีการเติบโตมากขึ้น ทั้งนี้ การเติบโตของธุรกิจสถานีบริการก๊าซแอลพีจีได้ก่อให้เกิดการแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากสถานีบริการก๊าซแอลพีจีที่เปิดใหม่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้กับสถานีบริการเดิม จึงก่อให้เกิดการแข่งขันแย่งชิงลูกค้า โดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ มากขึ้นทั้งการแจกของแถม การสะสมแต้มแลกของรางวัล การรับส่วนลดเพิ่มจากการใช้ จ่ายผ่านบัตรเครดิต จนไปถึงการลดราคาจำหน่ายก๊าซลงเพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการในสถานีมากขึ้น (วรยุทธ ทิพยานนท์, 2556 : 2)

อย่างไรก็ตาม ประเด็นทางด้านโครงสร้างราคาจำหน่ายก๊าซแอลพีจีภายในประเทศที่ยึดเยื้อมาจากรัฐบาลชุดที่แล้ว ยังคงเป็นประเด็นที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด เนื่องจากแม้ว่าภาครัฐจะดำเนินการปรับปรุง และเร่งประกาศใช้กฎกระทรวงเพื่อควบคุมการเปิดให้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี แต่หากราคาก๊าซแอลพีจีที่จำหน่ายภายในประเทศยังคงถูกพยุงให้อยู่ในระดับที่ต่ำอยู่ต่อไป โดยที่ราคาจำหน่ายภายในประเทศไม่ได้สะท้อนถึงต้นทุนราคาก๊าซแอลพีจีที่แท้จริง โดยเฉพาะการที่ภาครัฐต้องแบกรับภาระส่วนต่างราคาก๊าซแอลพีจีที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ตามราคาตลาดโลกที่สูง ขณะที่ต้องจำหน่ายในประเทศในระดับราคาที่ต่ำย่อมจะส่งผลให้ยังคงมีรถยนต์ที่หันมาติดตั้งและใช้ก๊าซแอลพีจีเพิ่มจำนวนมากขึ้น และสถานีบริการก็จะยังคงขยายจำนวนเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น ขณะที่การแข่งขันในธุรกิจสถานีบริการก๊าซแอลพีจีจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ในส่วนของภาครัฐก็จะต้องแบกรับภาระส่วนต่างราคาก๊าซแอลพีจีจากการนำเข้าในมูลค่าสะสมที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ อันจะเป็นภาระหนักที่จะส่งผลกระทบต่อฐานะการคลังของประเทศ เนื่องจากภาครัฐยังคงให้การชดเชยราคาก๊าซแอลพีจีอยู่ต่อไป (วรยุทธ ทิพยานนท์, 2556 : 2)

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาการจัดการในการให้บริการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจีกรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วยเหตุผลที่ว่า ปัจจุบันจังหวัดสุราษฎร์ธานีก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีสถานีบริการเชื้อเพลิงพลังงานอยู่หลายแห่งด้วยกัน ซึ่งแต่ละแห่ง แต่ละยี่ห้อ ก็จะมีกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป เพื่อที่จะทำการช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาดมาเป็นของตน จึงทำให้ปัจจุบันธุรกิจบริการเชื้อเพลิงพลังงานในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ จะมุ่งเน้นการศึกษาหลักการจัดการในการให้บริการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจีในการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักการจัดการในการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจีในการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยต่อไป
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานบริการอื่น ๆ เพื่อรับทราบปัญหาและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ต่อไป
3. ใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการในการให้บริการสถานบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการในการให้บริการของผู้บริหารสถานบริการก๊าซแอลพีจี โดยใช้หลักการบริหารแบบ POLC ของ Bartol & Martin (1991 : 7) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ใช้บริการสถานบริการก๊าซแอลพีจี พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้นำตัวเลขตารางที่บันทึกการให้บริการในช่วง เดือนกรกฎาคม สิงหาคม และกันยายน ปี พ.ศ. 2558 มาเป็นตัวเลขที่ใช้ในการสุ่มหาจำนวนประชากร เฉลี่ยโดยประมาณ 125 รายต่อวัน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,750 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสถานบริการก๊าซแอลพีจี พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 333 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักการจัดการในการให้บริการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ด้านการนำ (Leading) และด้านการควบคุม (Controlling)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการในการให้บริการสถานีบริการก๊าซแอลพีจี กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยลักษณะประชากรที่ต่างกันและการเลือกใช้บริการสถานีบริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการของสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

สถานีบริการก๊าซแอลพีจี หมายถึง สถานที่จำหน่ายก๊าซแอลพีจี ซึ่งดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการของภาคเอกชน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ก๊าซแอลพีจี หมายถึง ก๊าซไฮโดรคาร์บอนเหลว คือ โพรเพนโพรปีลีนนอร์มัลบิวเทน ไอโซบิวเทน หรือบิวทิลีน อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างผสมกันเป็นส่วนใหญ่

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อสนองต่อความต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจตามความคาดหวังได้รับความประทับใจในการให้บริการและได้รับสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการ

หลักการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการสถานีบริการก๊าซแอลพีจีของผู้ประกอบการภายใต้หลักการบริหารจัดการแบบ POLC ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ด้านการนำ (Leading) และด้านการควบคุม (Controlling)

1. ด้านการวางแผน (Planning) คือ สถานีบริการก๊าซ LPG มีการวางแผนและสำรวจความต้องการในการใช้วัสดุและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของสถานีเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สถานีบริการก๊าซ LPG มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของการให้บริการตามข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ให้บริการ สถานีบริการก๊าซ LPG มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งทางสถานีบริการก๊าซ LPG มีการวางแผนการให้บริการเติมก๊าซ LPG ได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด และทางสถานีบริการก๊าซ LPG มีชี้แจงการวางแผนการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการได้ทราบ

2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing) คือ สถานีบริการก๊าซ LPG จัดคนให้ทำงานได้อย่างถูกต้องตรงกับศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และสามารถทำงานได้อย่างสูงสุด อีกทั้ง ผู้บริหารและพนักงานของสถานีบริการก๊าซ LPG รับฟังและนำข้อเสนอ ข้อร้องเรียนของลูกค้าไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว โดยผู้บริหาร และพนักงานของสถานีบริการก๊าซ LPG เอาใจใส่ต่อปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า นอกจากนี้สถานีบริการก๊าซ LPG มีการจัดประชุมพนักงานเป็นประจำเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจของสถานีบริการก๊าซ LPG และทางสถานีบริการก๊าซ LPG ให้บริการก๊าซ LPG ที่มีคุณภาพ ไม่มีการปลอมปน

3. ด้านการนำ (Leading) คือ สถานีบริการก๊าซ LPG มีการชี้แนะ สั่งการเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร โดยสถานีบริการก๊าซ LPG มีการกระตุ้นให้พนักงานใช้ดุลยพินิจและให้อำนาจที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง อีกทั้งสถานีบริการก๊าซ LPG ให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม

โดยทางสถานีบริการก๊าซ LPG ชี้แนะให้ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นจุดบกพร่องที่ควรปรับปรุงและให้โอกาสในการปรับปรุงตนเอง และสถานีบริการก๊าซ LPG มีการให้รางวัลตอบแทนกับพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น

4. ด้านการควบคุม (Controlling) คือ สถานีบริการก๊าซ LPG มีการรณรงค์และกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมให้พนักงานใช้น้ำและไฟฟ้าอย่างประหยัด โดยสถานีบริการก๊าซ LPG มีการควบคุม กำกับดูแลการใช้เงินงบประมาณ เพื่อผลประโยชน์ของสถานีอย่างเคร่งครัด อีกทั้งทางสถานีบริการก๊าซ LPG มีการควบคุม กำกับดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ โดยทางสถานีบริการก๊าซ LPG มีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายต่อความผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการแก่ลูกค้า และสถานีบริการก๊าซ LPG มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยราคาตามท้องตลาด

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ทศนะ ของลูกค้าที่มาใช้บริการในสถานีบริการก๊าซแอลพีจีต่อการบริหารจัดการสถานีบริการก๊าซแอลพีจี

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา

1. เพศ คือ สิ่งที่แสดงลักษณะความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงของผู้มาใช้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี

2. อายุ คือ อายุเต็มปีบริบูรณ์นับถึงวันคล้ายวันเกิดครั้งสุดท้ายก่อนวันตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการสถานีก๊าซแอลพีจี ได้แก่ 18 - 27 ปี 28 - 37 ปี 38 - 47 ปี 48 - 57 ปี และมากกว่า 57 ปีขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ รายรับที่เป็นตัวเงินที่ได้รับจากผู้ปกครอง หรือรายได้ที่ได้มาจากประกอบอาชีพ ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาคือ ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา โดยไม่รวมวิชาชีพ ระยะสั้นที่ไม่สอนวิชาสามัญ เช่น ตัดผม ตัดเสื้อ ซ่อมวิทยุขั้วรถยนต์ เป็นต้น ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี