

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงตระหนักถึงปัญหาเชื้อเพลิงในประเทศไทย จึงได้ทรงมีกระแสพระราชดำริในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว “น้ำมันแก๊สโซฮอล์” เกิดขึ้นจากแนวพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเมื่อปี 2528 โดยทรงเล็งเห็นว่าประเทศไทยอาจประสบกับปัญหา การขาดแคลนน้ำมันและปัญหาพืชผลทางการเกษตรมีราคาตกต่ำ จึงทรงมีพระราชดำริให้โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดาศึกษาการนำอ้อยมาแปรรูปเป็นแอลกอฮอล์ และนำแอลกอฮอล์ที่ผลิต ได้นี้มาผสมกับน้ำมันเบนซินผลิตเป็นน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เพื่อใช้เป็นพลังงานทดแทนดังกระแสพระราชดำริดังนี้ (ศุภนันท์ กาญจนวัฒน์ : 2547 : 8)

พระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ท่านก็เสียเวลามาก เสียน้ำมันรถยนต์ซึ่งแพง เราสงสัยน้ำมันรถยนต์ที่เล่นมา อุตสาหกรรมใช้รถคันเล็ก ไม่ให้เปลืองน้ำมัน แล้วก็ไม่ใช่รถโบราณ เป็นรถสมัยใหม่ กินน้ำมันน้อย แต่น้ำมันสมัยใหม่ก็แพงไม่รู้ทำไมมันแพงสมัยนี้อะไรๆ ก็แพงขึ้นทุกทีจะให้น้ำมันถูกลงมาก็ลำบาก นอกจากหาวิธีทำน้ำมันที่ราคาถูกลงซึ่งกระทำได้เหมือนกันคือแทนที่จะใช้น้ำมันออกเทน 95 ใช้น้ำมัน 91 แล้วเติมแอลกอฮอล์เข้าไปนิดก็ได้ แก๊สโซฮอล์ 95 ก็มีวิธีทำได้ วันก่อนมีคนเขาเล่นรถจากกรุงเทพฯ ฯ ไปหัวหิน รดวิ่ง 150 กิโลเมตร ต่อ ชั่วโมง ใช้น้ำมันของสวนจิตรลดา ก็ใช้ได้ คือทดลองวิ่งดู วิ่งได้ เครื่องไม่เสีย แล้วก็วิ่งได้เร็ว กินน้ำมันไม่มากกว่าเดิม และทำให้ตรงข้ามคือ เครื่องสะอาด ไม่มีมลพิษแก๊สโซฮอล์นี้ทำมา 10 ปี ได้แล้วก็ใช้ได้ใช้สิ่งของที่ทำในเมืองไทยทำในประเทศเองแล้วพอทำได้ดีมีมาก อ้อยที่ปลูกที่ต่าง ๆ เขาบอกว่ามีมากเกินไปขายไม่ได้ราคาตกเราก็ไปซื้อในราคาที่เหมาะสม มาทำแอลกอฮอล์ ผู้ที่ปลูกอ้อยก็ได้เงิน ผู้ที่ทำแอลกอฮอล์ก็ได้เงิน

ในปี พ.ศ. 2529 โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดาได้เริ่มผลิตแอลกอฮอล์จากอ้อย หลังจากนั้นได้มีหน่วยงานรัฐ และเอกชน ให้ความร่วมมือในการพัฒนาแอลกอฮอล์ที่ใช้เดิมรถยนต์อย่างต่อเนื่อง เมื่อปี พ.ศ. 2539 การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (วท.) และโครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา ได้ร่วมกันปรับปรุงคุณภาพ แอลกอฮอล์ที่ใช้เดิมรถยนต์ โดยนำแอลกอฮอล์

ที่โครงการส่วนพระองค์ ผลิตได้ที่มีความบริสุทธิ์ 95% ไปกลั่นซึ่งเป็นแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ 99.5% แล้วจึงนำมาผสมกับ น้ำมันเบนซินออกเทน 91 ในอัตรา แอลกอฮอล์ 1 ส่วน น้ำมันเบนซิน 9 ส่วน เป็นน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ทดลองเติมให้กับรถเครื่องยนต์เบนซินของโครงการส่วนพระองค์ ในสวนจิตรลดา ปตท. ได้สร้าง สถานีจ่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์จำนวน 1 สถานีในสวนจิตรลดา โดยโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่พระเจ้าอยู่หัวทรงให้ความสนพระทัยและสนับสนุนมาโดยตลอด ทรงมองการณ์ไกลว่าในอนาคต แอลกอฮอล์จะมีบทบาทต่อการอนุรักษ์พลังงานและสามารถลด การพึ่งพาพลังงานเชื้อเพลิงจากต่างประเทศได้ ในวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2544 ปตท. ได้เปิด จำหน่ายแก๊สโซฮอล์ที่สำนักงานใหญ่ เป็นแห่งแรกเพื่อเป็นโครงการนำร่อง

ในปัจจุบันจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสถานีบริการเปิดจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ดังนี้

- 1) ปตท. มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 21 แห่ง
- 2) บางจาก มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 14 แห่ง
- 3) เชลล์ มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 11 แห่ง
- 4) เอสโซ่ มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 8 แห่ง
- 5) เชฟรอน มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 7 แห่ง
- 6) คอนอโค มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 4 แห่ง
- 7) ทีพีไอ มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 3 แห่ง
- 8) ปิโตรนาส มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 1 แห่ง และ
- 9) ระยองเทียว มีสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ 1 แห่ง (กรมธุรกิจพลังงาน : กันยายน พ.ศ. 2550)

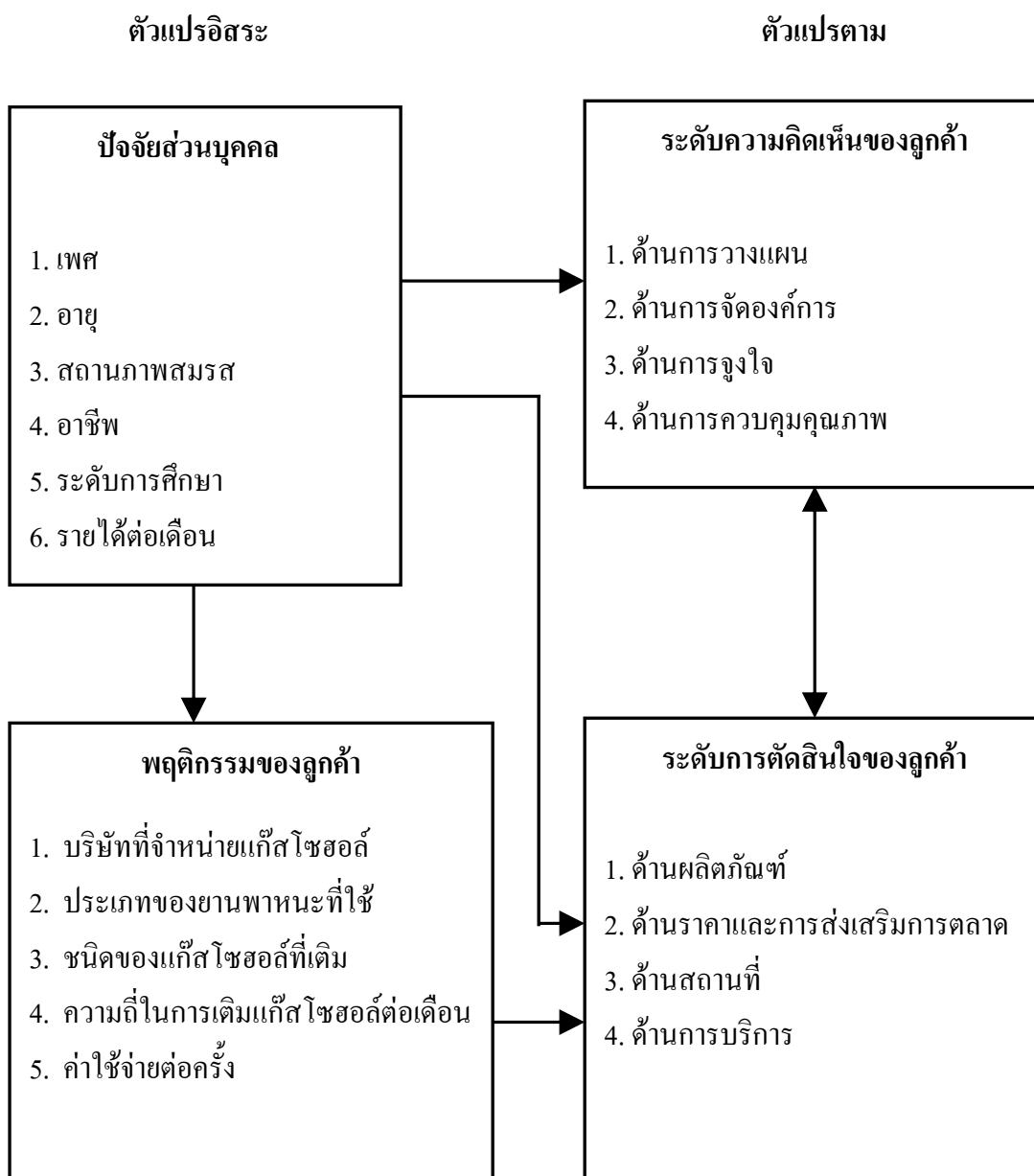
เนื่องจากแก๊สโซฮอล์เป็นสินค้าใหม่ จึงประสบปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการสื่อสารทำความเข้าใจต่อกลุ่มผู้บริโภคอยู่มากเนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่มีความมั่นใจ ด้านประสิทธิภาพ และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับเครื่องยนต์ที่ใช้แก๊สโซฮอล์ 95 ในขณะที่ ภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ร่วมกันประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องแต่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เท่าที่ควรมีเพียงผู้ใช้ในวงแคบเท่านั้น แต่ในขณะที่เดียวกันภาวการณ์บริโภคน้ำมัน ของประชาชนคง ปริมาณมากและมีแนวโน้มที่สูงขึ้นตลอดเวลา (ศุภนันท์ กาญจนวัฒน์ : 2547) จากเหตุผล ข้างต้น และเพื่อเป็นการพัฒนาสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงเห็น ควรศึกษา “พฤติกรรมและการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีบริการ แก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับสถานี บริการอื่นๆต่อไปรวมทั้งอาจนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนามาตรการต่าง ๆ ทางการตลาดในการ ใช้้ำมันแก๊สโซฮอล์ทดแทนน้ำมันเบนซินให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้า
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้า
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ ระดับการตัดสินใจของลูกค้าสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า กับ พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านำต่างกัน ลูกค้านำมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านำต่างกัน ลูกค้านำมีระดับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมของลูกค้านำต่างกัน มีระดับการตัดสินใจของลูกค้านำในการเลือกใช้บริการสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
4. ระดับความคิดเห็นของลูกค้านำที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับ ระดับการตัดสินใจของลูกค้านำในการเลือกใช้บริการสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านำมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของลูกค้านำในการเลือกใช้บริการสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจของลูกค้านำที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรที่เป็นลูกค้านำของสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 384 คน โดยครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณ กรณิไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ ดับเบิลยู. จี. คอชแรน (W. G. Cochran, 1953. อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550 : 25)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) สถานบริการแก๊สโซฮอล์ ปตท. อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) สถานบริการแก๊สโซฮอล์ บางจาก อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) สถานบริการแก๊สโซฮอล์ เซลล์ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 4) สถานบริการแก๊สโซฮอล์ เอสโซ่ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ตัวแปรที่ศึกษา

- 3.1 ตัวแปรอิสระ มี 2 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน และ 2) พฤติกรรมของลูกค้านำ ประกอบด้วย พฤติกรรมในการเติมแก๊สโซฮอล์กับบริษัทที่จำหน่ายแก๊สโซฮอล์ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ ชนิดของแก๊สโซฮอล์ที่เติม ความถี่ในการเติมแก๊สโซฮอล์ต่อเดือน และ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

3.2 ตัวแปรตาม มี 2 ส่วนคือ 1) ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และ ด้านการควบคุมคุณภาพ และ 2) ระดับการตัดสินใจของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และ ด้านการบริการ

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มจากเดือน มิถุนายน ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2550

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้ำในการใช้บริการสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา
2. ได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีบริการ แก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการ ของสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ
4. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการ ของสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้ำ
5. ได้ทราบถึงระดับการตัดสินใจของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
6. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการ สถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้ำ
7. ได้ทราบถึงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการ บริหารจัดการของสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ ระดับการตัดสินใจ ของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
8. ได้ทราบถึงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำที่มีต่อการ บริหารจัดการของสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ พฤติกรรมของลูกค้ำ ในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊ส โซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

แก๊สโซฮอล์ หมายถึง น้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่ว ที่มีส่วนผสมของ เอทานอล (Ethanol) ซึ่งเป็นแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ เอทานอล เราสามารถผลิตได้จากพืชที่ปลูกในประเทศ เช่น อ้อย

มันสำปะหลัง รวมทั้งธัญพืช เช่นข้าวฟ่าง ข้าว ข้าวโพด เป็นต้น โดยปัจจุบันใช้สูตร E 10 ตามประกาศของกรมทะเบียนการค้า ว่าด้วยเรื่องการค้ากำหนดลักษณะ และคุณภาพ ของน้ำมันแก๊สโซฮอล์ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2545 ซึ่งก็หมายถึง การผสมเอทานอลบริสุทธิ์ 99.5% ในสัดส่วน 10% โดยปริมาตร กับน้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่วออกเทน 91 ในสัดส่วน 90% โดยปริมาตร (น้ำมัน 90 : เอทานอล 10) ที่จำหน่ายในปั้มน้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมของลูกค้า หมายถึง พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย พฤติกรรมในการเลือกเติมแก๊สโซฮอล์ บริษัทที่จำหน่ายแก๊สโซฮอล์ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ ชนิดของแก๊สโซฮอล์ที่เติม ความถี่ในการเติมแก๊สโซฮอล์ต่อเดือน และ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

ระดับความคิดเห็นของลูกค้า หมายถึง ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และ ด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการวางแผน หมายถึง ด้านการวางแผนของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของลูกค้า การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และ การแจ้งรายละเอียดในการปรับปรุงแก้ไข

ด้านการจัดองค์การ หมายถึง ด้านการจัดองค์การของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การจัดรูปแบบให้บริการลูกค้าได้อย่างชัดเจน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างเหมาะสม การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างการจัดองค์การ การมอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไปตามขอบเขตหน้าที่ให้ผู้บริการลูกค้า และ การจัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ

ด้านการจูงใจ หมายถึง ด้านการจูงใจของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร้าน การลด แลก แจก แถม มีบริการหลังการขาย และมีพนักงานให้บริการแนะนำสินค้า

ด้านการควบคุมคุณภาพ หมายถึง ด้านการควบคุมคุณภาพของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ คุณภาพของสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และ การรับประกันสินค้า

ระดับการตัดสินใจของลูกค้า หมายถึง ระดับการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และ ด้านการบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ด้านผลิตภัณฑ์ของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย คุณภาพของน้ำมัน ความน่าเชื่อถือ และ ความมีชื่อเสียง

ด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ราคาเหมาะสม รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การโฆษณาและ การส่งเสริมการขาย

ด้านสถานที่ หมายถึง ด้านสถานที่ของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สถานที่ใกล้บ้าน ที่ทำงาน ทางเข้า-ออกสะดวก ที่จอดรถสะดวก สถานีบริการน้ำมันสะอาด สวยงาม และ ห้องน้ำสะอาด

ด้านการบริการ หมายถึง ด้านการบริการของสถานีบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย บริการร้านมินิมาร์ท บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการล้างอัดฉีด บริการเช็ดกระจก/เติมลมยาง เปิดบริการ 24 ชั่วโมง พนักงานสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญบริการรวดเร็ว