

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

น้ำมันเชื้อเพลิง ถือได้ว่าเป็นพลังงานที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของโลก และถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ เนื่องจากน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นพลังงานที่มีบทบาทต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งการคมนาคมขนส่ง การประกอบธุรกิจในภาคอุตสาหกรรม และภาคเกษตรกรรม อีกทั้งปริมาณความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของผู้บริโภคในประเทศไทยยังมีปริมาณสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สาเหตุเนื่องมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศไทย และปริมาณรถยนต์สะสมที่เพิ่มขึ้นในทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมทั่วประเทศทั้งหมดถึง 9,159,128 คัน โดยภาคเหนือมีรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมจำนวน 1,429,366 คัน และจังหวัดเชียงใหม่มีรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนจำนวน 326,228 คัน (ฝ่ายสถิติ กรมการขนส่งทางบก, 2552) จึงถือได้ว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจของบริษัทผู้ค้าน้ำมันในประเทศไทย

แต่ในปัจจุบันนี้สภาวะการแข่งขันของตลาดผู้ค้าน้ำมันในประเทศไทยได้มีการแข่งขันกันอย่างสูงมาก เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ และการได้มาซึ่งส่วนแบ่งทางการตลาดของแต่ละบริษัท โดยผู้ค้าแต่ละรายต่างได้มีการนำกลยุทธ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะสามารถรักษาและแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดจากคู่แข่งรายอื่นๆ ได้มาใช้ โดยวิธีการแข่งขันนั้นมีทั้งการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานหน้าลาน การปรับปรุงโฉมภาพลักษณ์ใหม่ของหลายๆ บริษัท ที่เห็นได้ชัดคือสถานีบริการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) และสถานีบริการบางจาก โดยสถานีบริการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) นั้น ได้มีการพัฒนาสถานีบริการให้เป็นภาพลักษณ์ใหม่ครบวงจรในรูปแบบของ PTT Park พร้อมขยายธุรกิจค้าปลีกในสถานีบริการ (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2553: ออนไลน์) และสำหรับสถานีบริการบางจากนั้น ได้ใช้งบประมาณในการปรับปรุงสถานีบริการ รวมถึงการเพิ่มบริการต่างๆ ภายในสถานี ถึงประมาณ 150 ล้านบาท (บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน), 2553: ออนไลน์) นอกจากนี้ยังมีการนำกลยุทธ์ทางการส่งเสริมการขายเข้ามาใช้ โดยมีการแข่งขันกันที่การแจกของแถมให้แก่ลูกค้าของสถานีบริการเอสโซ่ และสถานีบริการเชลล์ โดยเอสโซ่ มีการจัดโปรโมชั่นแจกน้ำดื่มขนาด 1.5 ลิตร จำนวน 2 ขวด เมื่อเติมน้ำมันครบ 1,000 บาท (บริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน), 2553: ออนไลน์) และสถานีบริการเชลล์มีโปรโมชั่น แจกน้ำดื่มขนาด 1.5 ลิตร ฟรี 1 ขวด เมื่อเติมน้ำมันครบ 800 บาท อีกทั้งยังมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพน้ำมันสูตรใหม่ “เชลล์ ฟิวเซฟ” ที่มีการเติมสารเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่ง

การันตีเต็มเต็มถึง ช่วยประหยัดทันที 1 ลิตร โดยขายในราคาเท่าเดิม (ประชาชาติธุรกิจ, 2553: ออนไลน์) ทั้งนี้การแข่งขันของทุกบริษัทผู้ค้าน้ำมันนั้น ก็เพื่อเป็นการแข่งขันแบ่งทางการตลาด และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด

สำหรับในเขตอำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีสถานีบริการที่ให้บริการจำหน่าย น้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นสถานีบริการรายใหญ่อยู่จำนวน 3 ราย คือ เซลล์ ปตท. บางจาก และมีสถานีบริการน้ำมันรายเล็ก หรือผู้ค้าอิสระที่ไม่มีตราหือ อยู่จำนวน 6 ราย ซึ่งปัจจุบันนี้การแข่งขันใน อำเภอหาด ถือได้ว่าค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากสถานีบริการ ปตท. ได้มีการปรับปรุงรูปแบบใหม่ มี ร้านค้าสะดวกซื้อ 7-11 และร้านกาแฟ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถานีบริการน้ำมันที่ครบวงจร อีกทั้งสถานีบริการน้ำมันบางจากได้มีการนำระบบสมาชิกสหกรณ์การเกษตรมาใช้ หากลูกค้าเติมน้ำมันจะได้รับแต้มนำไปแลกสินค้า อีกทั้งสถานีบริการผู้ค้าน้ำมันอิสระได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งต่างเป็นการแข่งขันแบ่งทางการตลาดภายในอำเภอหาด และอำเภอใกล้เคียงด้วยกันทั้งสิ้น

จากการปรับ โนมใหม่ ของสถานีบริการคู่แข่ง และ การเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในอำเภอหาดนั้น ได้ส่งผลทำให้สถานีบริการน้ำมันเซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง มียอดขายลดลงจาก ปีพ.ศ. 2552 ประมาณ 10% (ฝ่ายบัญชีการเงิน ห้างหุ้นส่วน จำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่) เนื่องจากการเข้ามาแข่งขันแบ่งทางการตลาดของกลุ่มคู่แข่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายบริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และหลักฐานทางกายภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถประกอบกิจการได้มั่นคง ดำรงอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงนี้ต่อไป ได้ และเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของทางสถานี ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเซลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงวนทุเรียนทอง อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการ สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

สถานีบริการน้ำมัน หมายถึง สถานที่จำหน่ายน้ำมันรถยนต์ ซึ่งให้บริการต่างๆ เกี่ยวกับรถยนต์ รวมทั้งการให้บริการเสริมด้านอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร ห้องน้ำ และร้านค้าสะดวกซื้อ