

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตลอดระยะเวลา 16 ปี บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) กิจการน้ำมันของคนไทย ได้เลือกวิถีการดำเนินธุรกิจที่มุ่งอุ้มชูและเชื่อมโยงองค์กร ชุมชน คนไทยให้เป็นเครือข่ายที่ต่อกัน เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มคนรอบข้างไปพร้อม ๆ กับการขยายรากฐานของกิจการให้เติบโตอย่างมั่นคง การสนับสนุนให้ชุมชนร่วมค้าขายในรูปแบบสถานีบริการน้ำมัน รถขนส่งน้ำมัน โดยสนับสนุนในด้านการบริหารจัดการแหล่งเงินทุน การสนับสนุนให้ชุมชนที่มีความพร้อมเข้าบริหาร สถานีบริการน้ำมัน การขยายและสร้างช่องทางการตลาดใหม่ ๆ ให้ผลผลิตจากชุมชน โดยให้นำมาจำหน่ายที่ร้านค้าสะดวกซื้อ เปิดซุ้มสินค้าชุมชนในสถานีบริการน้ำมัน หรือเลือกสรรผลผลิตทางการเกษตรมาแปรรูปเป็นของสมนาคุณให้ผู้ใช้น้ำมันบางจาก การริเริ่มโครงการบัตรบางจากเชื่อมโยงไทย เพื่อแบ่งเบาภาระในชีวิตประจำวันของคนไทย และช่วยอุดหนุนกิจการของคนไทยด้วยกันเอง ทั้งหมดนี้คือรูปธรรมของวิถีการดำเนินธุรกิจของบางจากฯ ที่มุ่งอุ้มชูช่วยเหลือ เชื่อมโยงกันและกัน เพื่อให้คนไทยยืนอยู่ได้อย่างเข้มแข็ง พึ่งตนเองได้สอดคล้องกับทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 3 และแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียง

ในต้นปี 2543 ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกมีความผันผวนมากและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบให้ราคาน้ำมันสำเร็จ

รูปในประเทศปรับตัวสูงขึ้นด้วย ดังนั้นเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้ได้ใช้น้ำมันราคาพิเศษ และช่วยลดค่าครองชีพในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ประกอบกับ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทคนไทยที่ผลิตและจำหน่าย "น้ำมันบางจาก" จึงนำที่จะเชื่อมโยงให้คนไทยได้ถือฤกษ์ และสนับสนุนกิจการของคนไทยด้วยกันเอง

จากสถานการณ์ดังกล่าว บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) และชุมชนสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด จึงร่วมกันจัดทำโครงการ "ส่วนลดน้ำมันบางจากเพื่อสมาชิกสหกรณ์" ขึ้น และต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นโครงการ "บัตรบางจาก" เชื่อมโยงไทย และได้ขยายความร่วมมือไปยังสหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์การเกษตร และสหกรณ์อื่น ๆ รวมทั้งสถาบันต่าง ๆ และบริษัทเอกชนกว่า 400 องค์กร รวมสมาชิกบัตรกว่า 500,000 ราย¹

¹ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). "ร่วมอุ้มชูและเชื่อมโยง เพื่อสร้างเศรษฐกิจและสังคมไทยให้เข้มแข็ง" รายงานประจำปี 2543 (2543) : 1.

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินโครงการมาเป็นระยะเวลาปีเศษ สมาชิกผู้ถือบัตรบางจากทั่วประเทศมีสมาชิกทั้งสิ้นประมาณ 500,000 คน มีสมาชิกทั้งประเภทบุคคลทั่วไป สมาชิกประเภทผ่านเครือข่าย ประเภท Fleet Card และประเภท Co-Card ซึ่งสมาชิกผู้ถือบัตรบางจากจะได้รับส่วนลดสะสมจากการใช้น้ำมันบางจาก และสิทธิพิเศษจากการซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าพันธมิตรมากกว่า 500 แห่ง

ขณะนี้ได้ขยายพื้นที่บริการไปสู่ภูมิภาค คือ จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มโครงการเดือนตุลาคม 2543 โดยมี สถานีบริการที่รับบัตรทั้งสิ้น 14 สถานีบริการ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2545 มีสมาชิกเป็นประเภทเครือข่ายทั้งหมด จำนวนเครือข่ายทั้งสิ้น 9 เครือข่าย มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 34,164 ราย ซึ่งปัจจุบันมียอดการใช้บัตรเท่ากับร้อยละ 20 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่² บริษัทมีความต้องการจะทราบว่า สมาชิกบัตรบางจากมีทัศนคติต่อโครงการ “บัตรบางจาก” อย่างไร และการขยายโครงการมายังภูมิภาค ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากลยุทธ์ ต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจาก ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย โดยกลุ่มประชากร คือ กลุ่มสมาชิกผู้ถือบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะสมาชิกประเภทผ่านเครือข่ายเท่านั้น สาเหตุที่ใช้จังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่สำรวจ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงและเป็นพื้นที่นำร่องของโครงการดังกล่าวในเขตภูมิภาค ซึ่งหากโครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงใหม่จะเป็นจังหวัดต้นแบบในการขยายโครงการต่อไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในภูมิภาคต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการ ของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้มุ่งศึกษาทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษา 6 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2544 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2545

² ส่วนบัตรสมาชิกและบัตรธุรกิจ สายตลาดค้าปลีก บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน), 2545.

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในที่นี้คือ ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรมของสมาชิกในจังหวัดเชียงใหม่ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย³

สมาชิกบัตรบางจาก หมายถึง สมาชิกผู้ถือบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสมาชิกประเภทผ่านเครือข่าย จากกลุ่มประชากร จำนวน 9 เครือข่าย จำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 34,164 ราย

โครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย หมายถึง บัตรที่มอบส่วนลดสะสมจากการใช้น้ำมันบางจาก และมอบสิทธิพิเศษจากการซื้อสินค้าและบริการ จากร้านค้าพันธมิตรมากกว่า 500 แห่ง

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติของสมาชิกบัตรบางจาก ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ “บัตรบางจาก” เชื่อมโยงไทย
2. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้บริการ ของสมาชิกบัตรบางจากในจังหวัดเชียงใหม่
3. ผู้บริหารของ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผน การดำเนินงาน ด้านการพัฒนาสิทธิประโยชน์ รูปแบบการคืนส่วนลดแก่สมาชิก และเป็นแนวทางในการตัดสินใจขยายโครงการในพื้นที่จังหวัดต่างๆ ต่อไปในอนาคต

³ พรทิพย์ สัมปตตะวานิช, พฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 1-8 (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2536), หน้า 155-156.