

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันจำนวนรถยนต์ รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์ ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของสถานีบริการน้ำมันอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2544 สถานีบริการน้ำมันทั้งประเทศมีอยู่ 4,902 แห่ง แบ่งเป็นสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำนวน 1,428 แห่ง เซลล์ จำนวน 692 แห่ง เอสโซ่ จำนวน 684 แห่ง บางจาก จำนวน 613 แห่ง คาลเท็กซ์ จำนวน 519 แห่ง เจ็ท จำนวน 132 แห่ง คิวเอท จำนวน 128 แห่ง และสถานีบริการน้ำมันอื่น ๆ อีก 706 แห่ง โดยแต่ละบริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดดังนี้ ปตท.ร้อยละ 30.8 เอสโซ่ ร้อยละ 17.2 เซลล์ ร้อยละ 15.9 บางจาก ร้อยละ 8.1 คาลเท็กซ์ ร้อยละ 7.8 เจ็ท ร้อยละ 6.3 คิวเอท ร้อยละ 4.0 และสถานีบริการอื่น ๆ ร้อยละ 9.9 (สำนักน้ำมันเชื้อเพลิง กรมทะเบียนการค้า, 2544)

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทเจ้าของสถานีบริการน้ำมัน บางจาก เปิดดำเนินการเมื่อเดือน เมษายน 2528 เพื่อประกอบธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยมีร้านสะดวกซื้อ คือ ร้านเลมอนกรีน และร้านไบจาก ตั้งอยู่ภายในสถานีบริการน้ำมัน โดยบริษัทมีสถานีบริการน้ำมันรวมทั้งสิ้น 613 แห่ง (สำนักน้ำมันเชื้อเพลิง กรมทะเบียนการค้า, 2544) ซึ่งมีการบริหารดำเนินงานโดยบริษัทเอง จำนวน 117 แห่ง และดำเนินงานโดยผู้ประกอบการจำนวน 496 แห่ง

จากการที่บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ต้องเผชิญภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา รวมถึงกำไรจากการกลั่นน้ำมันเชื้อเพลิงที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากกำลังการผลิตในภูมิภาคยังเกินความต้องการใช้ นอกจากนี้ในช่วงปีที่ผ่านมาการแข่งขันระหว่างผู้ค้าน้ำมันในประเทศได้ทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้กระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท ดังนั้นในปี 2544 บริษัทจึงได้เริ่มโครงการปรับปรุงภาพลักษณ์และการบริการคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าซึ่งส่งผลให้บริษัทมียอดจำหน่ายและส่วนแบ่งตลาดในปี 2544 เพิ่มขึ้นจากปี 2543 คิดเป็น ร้อยละ 1.2 และ 11.4 ตามลำดับ (บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน), 2544)

สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเปิดสถานีบริการน้ำมันในปี พ.ศ.2537 โดยปัจจุบันมีสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 แห่ง โดยเป็นสถานีบริการน้ำมันที่มีร้านสะดวกซื้อ 3 แห่ง ที่เหลืออีก 4 แห่งไม่มีร้าน

สะดวกซื้อ ขณะที่ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีสถานีบริการน้ำมันอยู่ 165 แห่ง แบ่งเป็น ปตท. 41 แห่ง เซลล์ 26 แห่ง บางจาก 20 แห่ง เอสโซ่ 17 แห่งและคาลเท็กซ์ 17 แห่ง เจ็ท 8 แห่ง คิวเอท 7 แห่ง สถานีบริการอื่น ๆ 29 แห่ง โดยแต่ละบริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดดังนี้ ปตท. ร้อยละ 36.6 เซลล์ ร้อยละ 20 เจ็ท ร้อยละ 12.5 บางจาก ร้อยละ 9.3 คาลเท็กซ์ ร้อยละ 8.7 คิวเอท ร้อยละ 5.4 เอสโซ่ ร้อยละ 2.5 และสถานีบริการอื่น ๆ ร้อยละ 5 (สำนักน้ำมันเชื้อเพลิง กรมทะเบียนการค้า, 2544)

จากการที่สถานีบริการน้ำมันมีจำนวนมากในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจนี้อย่างรุนแรง บริษัทน้ำมันส่วนใหญ่จึงได้ปรับรูปแบบการให้บริการในสถานีบริการน้ำมัน โดยเพิ่มศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ รวมทั้งปรับปรุงร้านสะดวกซื้อให้ทันสมัยเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (ประชาชาติธุรกิจ, 2544)

ในด้านของบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิมที่มีอยู่ รวมทั้งพยายามขยายส่วนแบ่งตลาดให้เพิ่มขึ้น โดยมีการปรับปรุงร้านเลมอนกรีนและไบจากให้ดูทันสมัยขึ้น และการจัดทำบัตรเครดิตบางจากเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง และเพื่อเตรียมรับสถานการณ์แข่งขันในธุรกิจน้ำมันที่จะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในอนาคต (ประชาชาติธุรกิจ, 2545)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยจะศึกษาเฉพาะสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจด้านการบริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงและด้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค นอกจากนี้ การศึกษายังจะมุ่งสำรวจทั้งผู้ใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีสัดส่วนการใช้บริการบ่อยครั้งมากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากให้เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้า รวมทั้งจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในธุรกิจสถานีบริการน้ำมันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากให้เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้า รวมทั้งจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในธุรกิจสถานีบริการน้ำมันต่อไป

นิยามศัพท์

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ได้แก่ การให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง การให้บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง การให้บริการล้าง อัด นีด และการให้บริการในร้านสะดวกซื้อ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิง สินค้าที่จำหน่ายในร้านสะดวกซื้อ บริการล้างอัดนีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง และบริการเติมลมและเช็คระจก
- ด้านราคา หมายถึง ราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อ
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน และความเพียงพอของช่องชำระเงิน
- ด้านส่งเสริมการตลาด หมายถึง ระบบสมาชิกหรือสะสมยอด การแจกของแถม การชิงโชค การโฆษณา การลดราคา และการสะสมคูปอง
- ด้านบุคคล หมายถึง พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความรู้ ความสามารถ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย มีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ ให้บริการด้วยความปลอดภัยแก่ลูกค้า มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการได้ เสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ และมีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน ความเพียงพอของสถานีที่จอดรถ ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน การออกแบบ

ตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีสถานีบริการน้ำมัน ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน ความสะดวกของร้านสะดวกซื้อ การตกแต่งร้าน ความสว่างภายในร้าน อากาศภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง ความกว้างขวาง ความสะอาดสบายภายในร้าน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน

- ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง และขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ร้านสะดวกซื้อ หมายถึง ร้านค้าที่จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคให้กับประชาชนทั่วไป ซึ่งตั้งอยู่ในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ร้านเลมอนกรีน และร้านใบจาก

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ทุกประเภทที่มาใช้บริการในสถานีสถานีบริการ น้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก หมายถึง สถานที่จัดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัทบางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่