

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

“น้ำมันเชื้อเพลิง” ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะใช้เป็นส่วนประกอบของยานพาหนะทุกประเภทแล้ว มนุษย์ทั่วโลกยังได้ใช้ประโยชน์จากน้ำมันเชื้อเพลิงมากมายหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น การใช้ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง การผลิต และการกระจายสินค้า เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน

ดังนั้นจึงทำให้ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจสถานีบริการน้ำมันจึงทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2551 มีสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศมีอยู่ทั้งสิ้น 18,902 แห่ง แบ่งเป็นสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำนวน 1,224 แห่ง บางจาก จำนวน 1,065 แห่ง เอสโซ่ จำนวน 550 แห่ง เชลล์ จำนวน 573 แห่ง เซฟรอน (คาร์เท็กซ์) จำนวน 416 แห่ง ปิโตรนาส (คิวเอท) จำนวน 111 แห่ง และสถานีบริการน้ำมันอื่น ๆ ที่เป็นสถานีบริการน้ำมันอิสระอีก 14,963 แห่ง (ปตท., 2551: ออนไลน์)

สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม ก่อตั้งโดยคุณอุดม ชัยฉัตร ซึ่งเป็นสถานีบริการค้าปลีกน้ำมันของปตท. ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา บนถนน เอกชัย จังหวัดสมุทรสาคร โดยปัจจุบันเปิดดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา 10 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถานีบริการน้ำมันที่ใหญ่ที่สุดในถนนเอกชัย โดยมีหัวจ่ายมากถึง 20 หัวจ่าย และสามารถรองรับรถที่เข้ามาใช้บริการได้จำนวนมาก จากการวิเคราะห์คู่แข่งในบริเวณเดียวกันพบว่า บนถนนเอกชัย ระยะทางไม่เกิน 30 กิโลเมตรมีคู่แข่งที่เป็นสถานีบริการน้ำมันทั้งสิ้น 7 สถานี โดยมีอยู่ 3 สถานีที่เปิดให้บริการในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกัน ระยะห่าง 3 กิโลเมตร ดังนั้นจึงทำให้พื้นที่นี้ มีการแข่งขันที่รุนแรง มีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการแข่งขัน อาทิเช่น การแถมน้ำดื่ม เมื่อเติมน้ำมันในราคา 1,000 บาทขึ้นไป บริการเช็ดลมยางฟรี ทำความสะอาดกระจก รวมถึงการจัดการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีครบวงจรในสถานีบริการน้ำมัน ทั้งศูนย์อาหาร สถาบันการเงิน ร้านค้าสะดวกซื้อ ศูนย์เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ร้านกาแฟ เป็นต้น (คำณ รุ่งเรือง, 2554: สัมภาษณ์)

โดยกิจการเองนั้นก็ได้พยายามสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยการสร้างบรรยากาศ ตกแต่งสวนหย่อมให้เป็นพื้นที่สีเขียว ไว้สำหรับพักผ่อน หรือเพื่อเป็นจุดพักรถ และเน้นในเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ จนได้รับรางวัลสถานีบริการน้ำมันที่ห้องน้ำสะอาดเป็นเครื่องการันตี ในปี

พ.ศ. 2549 และปี พ.ศ. 2550 แต่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาทางกิจการพบว่า ยอดการเข้าใช้บริการเติมน้ำมันลดน้อย โดยในปี พ.ศ.2552 มียอดจำหน่ายน้ำมันได้ 7,200,000 ลิตร แต่ในปี พ.ศ. 2553 มียอดจำหน่ายลดลงเหลือเพียง 6,000,000 ลิตร ซึ่งเหตุผลหนึ่งอาจเป็นผลมาจากราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจากการสำรวจพบว่าคู่แข่งได้มีการปรับปรุงสถานีบริการน้ำมัน โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีบริการน้ำมันของตนเอง เช่น มีร้านกาแฟ และศูนย์ถ่ายน้ำมันเครื่องไว้ให้บริการในลักษณะเดียวกันกับสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในเรื่องของการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจค้าปลีกน้ำมันบนถนนเอกชัย รวมถึงจำนวนการเข้าใช้บริการของลูกค้าที่ลดลง ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม เนื่องจากความพึงพอใจจะนำไปสู่การซื้อซ้ำและความภักดีต่อร้านค้า และผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม ในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการวางแผนการตลาด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับกลุ่มลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการทำงาน การกำหนดแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยระดับความรู้สึกของลูกค้าได้รับจากการบริการต่างๆสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือและกลยุทธ์ทางการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

สถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม หมายถึง สถานที่จำหน่ายน้ำมันของปตท. และบริการเสริมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การบริการชำระเงินด้วยบัตร การบริการห้องน้ำและร้านสะดวกซื้อ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 18/5 หมู่ที่ 3 ถนน เอกชัย ตำบล บางน้ำจืด อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved