บทที่ 5

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

1. บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากสถานีบริการมากที่สุดเมื่อนำรถไปเติมน้ำมันคือ บริการเช็ดกระจกหน้าและหลัง รองลงมาคือบริการตรวจเช็คน้ำมันเครื่องและบริการตรวจเช็คระดับน้ำในหม้อน้ำ สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับน้อยที่สุดคือ บริการตรวจเช็คสายพานพัดลม

2. บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทต่าง ๆ ที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง รองลงมาบริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์-เฟืองท้าย และบริการตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเบรค-คลัชท์ นอกจากนี้เป็นผู้ใช้บริการอื่น ๆ เช่น เติมน้ำมันพวงมาลัย และผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน

3. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการอัดจารบีจากสถานีบริการน้ำมัน สำหรับบริการอัดจารบีที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้มากที่สุดคือ บริการอัดจารบีลูกปืนล้อหน้ารองลงมาบริการอัดจารบีเพลากลางและยอยท์ และบริการอัดจารบีแหนบ

4. อุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการนิยมเปลี่ยนจากสถานีบริการมากที่สุดคือ ไส้กรองน้ำมันเครื่อง รองลงมาไส้กรองอากาศ และบริการเกี่ยวกับหัวเทียน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์จากสถานีบริการ

5. เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมันคือ ทางเข้าออกสถานีบริการสะดวก รองลงมาบริการซื่อสัตย์และพนักงานบริการสุภาพ

6. สิ่งจูงใจสำคัญที่สุดที่จูงใจให้ผู้บริโภคใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน คือ ใกล้ที่อยู่อาศัย รองลงมามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเป็นยี่ห้อที่ชอบใช้ สำหรับสิ่งจูงใจที่สำคัญน้อยที่สุดคือ มีคนรู้จักทำงานอยู่ที่สถานีบริการ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันจัดอยู่ในขั้นพอใช้ ค่อยข้างดี ทั้งบริการเติมน้ำมันและบริการล้างอัดฉีดและมีจำนวนสถานีบริการเพียงพอต่อความต้องการแล้ว แต่มีบางสิ่งที่สถานีบริการ

จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะความรวดเร็วในการบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการบางคนให้ความเห็นว่าต้องเข้าคิวรอนานกว่าจะได้รับบริการ ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ พนักงานแสดงกริยาวาจาที่ไม่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) เป็นหลักใหญ่ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งแสดงให้เห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา ผู้เขียนจึงนำประสบการณ์และการสังเกตของตนเองประกอบกับภาวะตลาดในปัจจุบันและหลักวิชาการตลาดมาประมวลให้สัมพันธ์กับข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าว แล้วเขียนเป็นข้อเสนอแนะ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ก็เป็นเพียงผลงานทางด้านวิชาการ ข้อเสนอแนะจึงเป็นในเชิงวิชาการ สำหรับผลในทางปฏิบัตินั้นจะได้ผลเพียงไรขึ้นอยู่กับการนำไปประยุกต์ปฏิบัติร่วมกับการใช้เทคนิคทางการตลาดให้เหมาะสมเป็นสำคัญ ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. การเสริมสร้างพนักงานของสถานีบริการให้มีประสิทธิภาพสูง

พนักงานของสถานีบริการเปรียบเสมือนตัวแทนของสถานีบริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการจากพนักงาน ดังนั้นความพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจะเป็นผลจากการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการที่พนักงานของสถานีบริการมีความสัมพันธ์สูงกับผู้ใช้บริการ จึงต้องเสริมสร้างประสิทธิภาพพนักงานดังนี้

1. ให้มีการฝึกอบรมพนักงานของสถานีบริการ การฝึกอบรมอย่างเพียงพอจะยังผลให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้คือ เพื่อให้เกิดความชำนาญ เพื่อลดอัตราการลาออกจากงาน (Labour Turn -Over) และเพิ่มความมั่นคงด้านการงาน เพื่อลดปัญหาการควบคุม ทำให้การบริการมีมาตรฐานและลดความเสียหายจากการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงาน และประการสุดท้าย เพื่อให้พนักงานมีขวัญดี (Morale) การฝึกอบรมนี้สามารถปฏิบัติได้ 2 ระยะคือ

1.1 การฝึกอบรมโดยสถานีบริการเอง หลังจากพนักงานได้ผ่านการคัดเลือกและได้รับการบรรจุเป็นพนักงานแล้ว เขาควรได้รับการอบรมและได้รับ

ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เขาทำงาน กฎข้อบังคับของสถานีบริการ งานทั่ว ๆ ไปและวิธีปฏิบัติ ชื่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานแต่ละคน

1.2 การฝึกอบรมโดยบริษัทผู้ค้าน้ำมัน โดยปกติบริษัทผู้ค้าน้ำมัน เช่น เชลล์ เอสโซ่ คาลเท็กซ์ และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้จัดการและพนักงานสถานีบริการ เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ เช่น การบริการหน้าลาน การบริการล้างอัดฉีด การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์และเฟืองท้าย ความรู้เกี่ยวกับเครื่องยนต์ วิธีการพูด การต้อนรับและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างถูกต้อง สถานีบริการ ควรส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าวทุกครั้ง เพราะจะทำให้พนักงานได้ทราบวิธีการ ให้บริการที่ถูกวิธี ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. กำหนดมาตรการให้รางวัลแก่พนักงานผู้มีผลงานดีเด่น และลงโทษแก่พนักงานผู้ฝ่าฝืนกฎข้อบังคับของสถานีบริการ โดยเฉพาะการแสดงกริยามารยาทไม่สุภาพและการปฏิบัติงานโดยขาดความระมัดระวังทำให้ทรัพย์สินของผู้นำรถมาใช้บริการเสียหาย

3. การเลื่อนตำแหน่ง งานในสถานีบริการควรจะมีการแบ่งแยกหน้าที่และตำแหน่ง แต่ละส่วนของงานควรจะมีหัวหน้าควบคุมเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ผู้จัดการและเพื่อให้พนักงานได้ทราบว่าคนไหนเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ใครเป็นผู้ออกคำสั่ง ใครเป็นผู้รับผิดชอบแผนกไหน และมีการพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถ้าพนักงานคนไหนมีความสามารถและตั้งใจทำงานดีก็ควรจะมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นการตอบแทน ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งนี้จะเป็นการช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน เกิดความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานก็จะง่ายขึ้น

4. ให้พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาด เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพสินค้าและบริการ

2. ปรับปรุงการให้บริการ (Improved -Services Strategies)

สถานีบริการต้องปรับปรุงบริการต่าง ๆ ของสถานีบริการ เช่น บริการเติมน้ำมัน บริการล้างอัดฉีด ให้มีความรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอนาน ซึ่งต้องอาศัยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานที่มีความชำนาญโดยเฉพาะและการจัดการให้ทางเข้าออกสถานีบริการสะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

เนื่องจากการบริการเติมน้ำมันเป็นบริการขั้นต้นของสถานีบริการและผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการใหม่หรือไม่ขึ้นอยู่กับความประทับใจในบริการของสถานีบริการแต่ละแห่ง ดังนั้นจึงต้องให้บริการเติมน้ำมันด้วยคุณภาพและเป็นกันเองดังนี้

1) แสดงความกระตือรือร้นและยินดีในการต้อนรับ พนักงานต้องวิ่งเข้าไปหาลูกค้าเมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาในสถานีบริการเพื่อใช้บริการ แต่ถ้าพนักงานยังไม่ว่างเนื่องจากกำลังบริการรถคันอื่นอยู่ให้แสดงการรับรู้ พร้อมกับกล่าวคำว่า "โปรดรอสักครู่ครับ" ซึ่งการแสดงความยินดีต้อนรับเช่นนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชมมาก

2) ทักทายลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพเป็นกันเองและถูกกาลเทศะ เช่น คำว่า "สวัสดีครับ" ถ้าสามารถจำชื่อลูกค้าได้ก็จะดียิ่งขึ้น หรืออาจจะกล่าวก่อนเลยว่า "ซุปเปอร์ เต็มถังนะครับ" ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดเวลาทั้งด้านตัวลูกค้าและพนักงานเอง

3) การบริการเช็ดกระจก เป็นบริการที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความปลอดภัยและสะดวกสบายในการขับขี่

4) การบริการตรวจใต้ฝากระโปรง เป็นการให้บริการแบบเป็นกันเองอย่างแท้จริง เพราะผู้ขับรถส่วนใหญ่มักไม่ได้ตรวจตราสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ส่วนต่าง ๆ ของระบบใต้ฝากระโปรง ได้แก่ การตรวจระดับน้ำมันเครื่อง น้ำมันคลัชท์ -เบรค น้ำ-กลั่นในแบตเตอรี สายพานปั๊มน้ำ สายพานเครื่องปรับอากาศ ไส้กรองอากาศ ระดับน้ำในหม้อน้ำรวมทั้งฝาหม้อน้ำ เป็นต้น ถ้าพนักงานตรวจภายในระบบใต้ฝากระโปรงของรถทุกคันที่เข้ามารับบริการแล้ว ก็จะทำให้สถานีบริการมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการที่ได้ขายผลิต-ภัณฑ์ตามที่ได้ระบุมาแล้วเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าของทางสถานีบริการอีกด้วย

5) การขอบคุณลูกค้า การกล่าวคำ "ขอบคุณครับ" เป็นการแสดงให้ลูกค้าทราบว่าเราดีใจที่เขามาอุดหนุน และกล่าวการเชิญชวนให้เขากลับเข้ามารับบริการใหม่ในโอกาสต่อไป ก็จะช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความเป็นกันเองมากขึ้น

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการของสถานีบริการ)

ควรมุ่งความพยายามในการเสนอบริการของสถานีบริการไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตลาด สถานีบริการน้ำมัน คือผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 6,000 บาท และ 6,000-9,000 บาท เป็นเพศชาย สมรสแล้วและมีการศึกษาสูง ประกอบอาชีพพนักงานห้างร้านรัฐวิสาหกิจ

การส่งเสริมการจำหน่าย

เนื่องจากปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร มีสถานีบริการน้ำมันจำนวนมากมาย ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการจากสถานีบริการไหนก็ได้ ดังนั้นนอกจากการปรับปรุงการบริการแล้ว การส่งเสริมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อจูงใจให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น วิธีการส่งเสริมการจำหน่ายมีดังต่อไปนี้

1. การขายสินค้าราคาถูก (Cheaper - Goods Strategies) แม้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายที่สมรสแล้ว แต่ผู้ที่มีอำนาจชักจูงให้ซื้อคือลูก ดังนั้นสินค้าที่จะขายควรเป็นสินค้าสำหรับเด็ก เช่น เสื้อ เครื่องเขียน และของเล่น ซึ่งขายในราคาถูกกว่าท้องตลาด โดยผู้ที่จะซื้อได้ต้องเติมน้ำมันจนถึงจำนวนที่สถานีบริการกำหนด ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่สถานีบริการ

2. การขายสินค้าเงินเชื่อ เนื่องจากมีลูกค้าเป็นจำนวนไม่น้อยที่ชอบซื้อสินค้าด้วยเงินเชื่อโดยเฉพาะเมื่อซื้อสินค้าที่มีราคาแพง เช่น ยาง 1 ชุด หรือแบตเตอรี่ 1 ลูก ทั้งนี้เพราะได้รับความสะดวกอย่างยิ่ง ไม่ต้องพกเงินมา ไปจ่ายเองเอาวันเงินเดือนออก ดังนั้นการขายสินค้าเงินเชื่อจึงเป็นมาตรการสำคัญที่จูงใจให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น