

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหาทางด้านพลังงาน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก ที่นับวันจะลดน้อยลงไปอย่างต่อเนื่อง แต่ความต้องการใช้พลังงานกับสวนทางกับปริมาณที่มีอยู่ คือแนวโน้มความต้องการพลังงานอยู่ในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีความพยายามจากหลาย ๆ ประเทศที่ได้พัฒนาพลังงานทางเลือกประเภทอื่นขึ้นมาใช้ทดแทนพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานไบโอดีเซล เป็นต้น แต่ก็ยังไม่สามารถทดแทนพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงได้อย่างสมบูรณ์ ส่งผลทำให้ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในตลาดโลกปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังมีแนวโน้มที่จะปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตเช่นเดียวกัน ประเทศอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานในรูปแบบต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างประเทศไทย ก็ไม่อาจที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาการเพิ่มขึ้นของความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศได้ ส่งผลให้ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปตามราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในตลาดโลกที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าประเทศไทยจะสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงได้เองบางส่วน แต่ส่วนใหญ่ก็ยังต้องอาศัยการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศปีละหลายพันล้านบาท โดยการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศโดยบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินกิจการทางด้านพลังงานของไทยที่แปรรูปมาจาก การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ซึ่งมาจากการรวมกิจการพลังงานของรัฐทั้ง 2 องค์กร คือองค์การเชื้อเพลิงและองค์การก๊าซธรรมชาติแห่งประเทศไทย

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นช่องทางการกระจายน้ำมันเชื้อเพลิงไปยังผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและได้รับความนิยมอย่างสูงของคนไทยโดยทั่วไป ซึ่งปัจจุบันสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของ ปตท. มีจำนวน 1,309 สาขา ทั่วประเทศ และต้องแข่งขันกับคู่แข่งที่ประกอบธุรกิจในธุรกิจประเภทเดียวกัน ที่มีคุณภาพและศักยภาพในการแข่งขันไม่ด้อยไปกว่าบริษัท ปตท. เช่น สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจาก (BCP) เชลล์ (Shell) เอสโซ่ (Esso) เชฟรอน (Chevron) ภาคใต้เชื้อเพลิง (PT), สยามสหบริการ (Susco) เพียว (Pure) และปิโตรนาส (Petronas) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต่าง ๆ เหล่านี้ ก็มีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านคุณภาพของน้ำมันเชื้อเพลิง ราคา ปัจจัยทางการบริการ และความมั่นใจในความเที่ยงตรงของมาตรวัดที่จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่จะมีความสำคัญ ที่จะ

ตัวดึงคู่ให้ผู้บริโภครัดตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละบริษัทมากขึ้น แตกต่างกันไป

การคมนาคมขนส่งของไทย ไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางเรือ และทางอากาศ นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งทางบก โดยยานพาหนะประเภทรถยนต์ ทั้งที่เป็นรถโดยสารและรถยนต์ส่วนบุคคล นับว่าเป็นการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย แต่ก็จะไม่สามารรถดำเนินไปได้หากขาดเชื้อเพลิงในการขับเคลื่อน ซึ่งยานพาหนะแต่ละชนิดต่างก็มีข้อจำกัดในเรื่องของส่วนเก็บสำรองน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีขนาดจำกัด จำเป็นที่จะต้องอาศัยการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงจากสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้มาตรฐาน เมื่อเชื้อเพลิงหมดลง ดังนั้นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ และจำเป็นต้องมีให้บริการกับผู้บริโภคอย่างเพียงพอ ซึ่งเราสามารถที่จะพบเห็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละบริษัท กระจายอยู่ทั่วประเทศ และกระจุกตัวอยู่ตามหัวเมืองเศรษฐกิจขนาดใหญ่เป็นจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร ฯ เมืองขนาดใหญ่ เมืองนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงเส้นทางขนส่งหลักระหว่างหัวเมืองต่าง ๆ สู่กรุงเทพมหานคร ฯ และเส้นทางที่สำคัญเส้นหนึ่งที่เป็นเสมือนทางเชื่อมต่อของประเทศในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ก็คือ เส้นทางเชื่อมระหว่างกรุงเทพมหานคร ฯ กับเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเส้นทางสายเอเชีย สามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานคร ฯ ไปยังประเทศเพื่อนบ้านอย่าง เช่น ประเทศพม่า ประเทศจีน ซึ่งในอนาคตจะได้รับความนิยมและจะกลายเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญต่อการค้ามากขึ้น ดังนั้นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบนถนนสาย กรุงเทพ ฯ – เชียงใหม่ จึงจำเป็นต้องมีให้บริการอย่างเพียงพอและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้นการดำเนินธุรกิจประเภทสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องการประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทนี้ จำเป็นจะต้องทราบความต้องการของผู้บริโภค ในที่นี้คือ ผู้ที่เดินทางบนเส้นทาง กรุงเทพ ฯ – เชียงใหม่ ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง อันจะนำมาซึ่งวิธีการที่ถูกต้องในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการให้ธุรกิจเจริญเติบโตได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. ของผู้เดินทางระหว่างกรุงเทพ ฯ - เชียงใหม่ ด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริโภคต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. ตามข้างต้น ดังนี้
 - 2.1) ปัจจัยของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีผลต่อผู้เดินทางระหว่างกรุงเทพ ฯ - เชียงใหม่ เลือกใช้

2.2) ปัญหาของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่เป็นอุปสรรคต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. ของผู้เดินทางระหว่างกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ด้วยรถส่วนบุคคล
- 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนและปัญหาของสถานีบริการที่เป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- 3) ผลที่ได้จากการสำรวจและวิเคราะห์สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในการพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า หรือ เป็นข้อมูลสำหรับผู้ดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่จะสร้างสถานีบริการแห่งใหม่หรือปรับปรุงสถานีบริการเดิมให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า
- 4) เมื่อสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงได้รับการปรับปรุงหรือสร้าง ตามความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้เดินทางระหว่างกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ด้วยรถยนต์ จะได้รับการบริการที่ดีตามที่ตนเองต้องการ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. ของผู้เดินทางระหว่างกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ด้วยรถส่วนบุคคล และปัจจัยสนับสนุนและปัญหาของสถานีบริการที่เป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง โดยเลือกสอบถามข้อมูลจากผู้ที่ม่ประสบการณ์ในการขับรถส่วนบุคคลเดินทางระหว่างเส้นทาง กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ หรือ เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ ทั้งผู้ที่เลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. จำนวน 500 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

1.5 นิยามศัพท์

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง สถานที่ที่สามารถหาซื้อน้ำมันเชื้อเพลิง สำหรับรถยนต์ประเภทต่างๆ ได้ โดยสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอาจให้บริการอื่นเพิ่มเติม เช่น บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง อะไหล่รถยนต์ การดูแลรักษารถยนต์ หรือจำหน่ายสินค้าและบริการประเภทอื่นๆ ด้วยก็ได้

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ปตท. หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ที่ดำเนินงานภายใต้บริษัท ปตท. ธุรกิจค้าปลีก จำกัด และสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ดำเนินกิจการจัดจำหน่ายเชื้อเพลิงและกิจการค้าปลีกในเครือข่ายของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ผู้บริโภคน หมายถึง ผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้บริการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิงระหว่างการเดินทางในเส้นทางกรุงเทพ – เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved