

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นพลังงานที่มีความสำคัญมากในประเทศไทย มีบทบาทสำคัญในภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรมรวมทั้งใช้ในชีวิตประจำวันของเราด้วย โดยปกติแล้วผู้บริโภคจะบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงผ่านสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีตราหือเป็นที่รู้จัก เช่น ปตท. เชลล์ เอสโซ่ และคาลเท็กซ์ เป็นต้น และสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ค้าอิสระซึ่งบางแห่งเป็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงหรือปั้มน้ำมันที่ไม่มีตราหือ และบางแห่งเป็นปั้มน้ำมันที่มีหือเป็นของตนเอง แต่ไม่ขึ้นตรงกับบริษัทแม่ที่มีตราหือเป็นที่รู้จัก ( กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, 2544 )

ธุรกิจขายน้ำมันเชื้อเพลิงผ่านสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทยนั้น เป็นธุรกิจที่จัดอยู่ในประเภทตลาดผู้ขายน้อยราย ( Oligopoly Market ) ในปี 2540 ประเทศไทยมีจำนวนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงทั้งหมด 11,744 แห่ง ในจำนวนนี้ 40% เป็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของ 4 บริษัทใหญ่ คือ ปตท. เชลล์ เอสโซ่ และคาลเท็กซ์ ส่วนอีก 60% เป็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัทผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงรายอื่นที่เหลือซึ่งมีมากกว่า 13 บริษัท และรวมสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระด้วย ( ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2540 ) แต่ในปี 2544 ประเทศไทยมีจำนวนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงลดลงเหลือเพียง 4,902 แห่ง โดย 80% เป็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของ 5 บริษัทใหญ่ คือ ปตท. เชลล์ เอสโซ่ คาลเท็กซ์ และบางจาก อีก 20% เป็นสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ค้าน้ำมันรายอื่นซึ่งรวมถึงสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระด้วย ( กรมทะเบียนการค้า, 2545 )

กรมทะเบียนการค้าเปิดเผยสถิติการขออนุญาตปิดสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ตั้งแต่ปี 2540 ถึง ปี 2545 มีขอลการปิดสถานีบริการน้ำมันสูงถึง 58% ( กรมทะเบียนการค้า, 2545 ) โดยสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระมีขอลการขอลเลิกมากที่สุด รองลงมาเป็น ปตท. เชลล์ เอสโซ่ คาลเท็กซ์ บางจาก และ อื่น ๆ ตามลำดับ สาเหตุในการที่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมีขอลการปิดสูงเพราะไม่สามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจนี้ เนื่องจากค่าการตลาดซึ่งเป็นกำไรจากการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น บริษัทแม่จึงบีบบังคับให้ยกเลิกสัญญาโดยให้ผู้ประกอบการคืนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงให้กับบริษัทแม่ หลังจากนั้นบริษัทแม่จะลงทุน

ปรับปรุงสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงใหม่และส่งคนเข้ามาบริหารโดยตรง โดยเฉพาะสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่อยู่ในท่าเลดี ( กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, 2544 )

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ประกอบการ สถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในปัจจุบันบางส่วนจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของสถานีสถานีบริการให้อยู่นอกเหนืออำนาจของบริษัทแม่ เพื่อให้ผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระจะมีกำไรสูงขึ้น และสามารถอยู่รอดได้

ปัจจุบัน ในอำเภอฮอดจังหวัดเชียงใหม่มีสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของ ปตท. เซลล์คาลเท็กซ์ และสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ค้าอิสระที่มีผู้จ่ายเพียงผู้เดียว หรือเรียกว่าปั้มน้ำมันหัวเดียวซึ่งจำหน่ายเฉพาะน้ำมันดีเซล โดยยังไม่มีสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระที่ครบวงจรเหมือนกับสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัทแม่ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระในระดับใด รวมทั้งแนวโน้มพฤติกรรมในการจะใช้บริการของสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระในอนาคต ซึ่งผลของการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ รวมทั้งผู้ที่สนใจในธุรกิจนี้ในการพัฒนาปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการในสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ
3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับสถานีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนการดำเนินการด้านการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรม ที่มีต่อ บริการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้รถจักรยานยนต์และรถยนต์ทุกประเภท ในอำเภอฮอด จังหวัด เชียงใหม่

สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระ หมายถึง ปิมน้ำมันที่ไม่ใช่ปิมน้ำมันหัวเดียว เป็น ปิมน้ำมันที่ไม่มีตราสีห้อย หรือปิมน้ำมันที่มีตราสีห้อยเป็นของตนเอง หรือปิมน้ำมันที่ไม่มีบริษัทแม่ เช่น เซลล์ เอสโซ่ คาล์เท็กซ์ และปตท. สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงอิสระเป็นสถานบริการ น้ำมันเชื้อเพลิงที่ครบวงจรเหมือนกับสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีบริษัทแม่ ได้แก่ บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง บริการห้องน้ำ บริการล้าง อัด ฉีด และบริการถ่ายน้ำมันเครื่อง เป็นต้น และสามารถเลือกซื้อน้ำมันจากผู้ค้าส่งน้ำมันยี่ห้อต่าง ๆ ได้ตามต้องการ