

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างมากทั้งปริมาณรถยนต์ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วจึงมีความต้องการน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทยมีปริมาณที่สูงขึ้น อีกทั้งการแข่งขันก็อยู่ในระดับที่สูงขึ้นเช่นเดียวกัน ณ ไตรมาส 2/2549 มีจำนวนสถานีบริการน้ำมัน 17,351 แห่ง ลดลงจากไตรมาส 1/2549 ที่มี 18,993 แห่ง หรือลดลง 1,642 แห่ง โดยสถานีบริการน้ำมันที่หายไปนั้นส่วนใหญ่เป็นสถานีบริการน้ำมันอิสระที่ครอบคลุมตั้งแต่ปีมหลอดไปจนถึงสถานีบริการน้ำมันแบรนด์ท้องถิ่นเป็นของตัวเองกระจายอยู่ทั่วประเทศ ส่วนสถานีบริการน้ำมันของผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปตท. ยังคงครองแชมป์มีจำนวนสถานีบริการน้ำมันมากเป็นอันดับ 1 กล่าวคือมีถึง 1,248 แห่ง และเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 1/2549 กับไตรมาสที่ 4/2548 จำนวนสถานีบริการน้ำมันของ ปตท. ลดลงไปเพียง 29 แห่งเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในระบบค้าน้ำมันของ ปตท. ที่มีทั้งโรงกลั่นน้ำมันและจำนวนสถานีบริการที่ยังไม่ผู้ค้าน้ำมันรายใดแข่งหน้าได้(กรมธุรกิจพลังงานแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์)

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดปริมณฑลติดต่อกับกรุงเทพฯที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเจริญเติบโตและการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร การคมนาคมสะดวกโดยมีถนนสายหลักสำคัญที่เป็นถนนเชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครออกสู่ต่างจังหวัด ประกอบกับจังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่อยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะในภาคของอุตสาหกรรม เขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเขตพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพราะจังหวัดสมุทรสาครมีโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุนจึงมีผู้สนใจมาลงทุนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเป็นจำนวนมากและธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมากในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันต่างนำกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค โดยใช้กลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในการพัฒนาระบบบริหารสถานี การปรับโครงสร้างองค์กร การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ

เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวหรือการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ให้ครบวงจรมากขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการภายในสถานีในรูปแบบต่างๆ

ปัจจุบันมีสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดสมุทรสาครรวมทั้งสิ้น 132 สถานีบริการ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันบางจาก จำนวน 18 สถานี สถานีบริการน้ำมันปตท. จำนวน 14 สถานี สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ จำนวน 6 สถานี สถานีบริการน้ำมันเชลล์ จำนวน 5 สถานี สถานีบริการน้ำมันเจ็ท จำนวน 5 สถานี สถานีบริการน้ำมันคาลเท็กซ์ จำนวน 3 สถานี สถานีบริการน้ำมันปิโตรนาส จำนวน 3 สถานี สถานีบริการน้ำมันซัสโก จำนวน 1 สถานี และสถานีบริการน้ำมันอิสระอื่นๆ จำนวน 77 สถานี (กรมธุรกิจพลังงานแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดสมุทรสาคร มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจค่อนข้างสูง ทำให้ผู้บริการต้องดำเนินธุรกิจเสริมที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและได้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การตลาดของสถานีบริการน้ำมัน เพื่อสามารถให้บริการต่อผู้บริโภคได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อการใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพและกระบวนการต่างๆ
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร
3. สถานบริการน้ำมัน หมายถึง สถานที่จำหน่ายน้ำมัน และบริการเสริมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การบริการห้องน้ำและร้านค้าสะดวกซื้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved