

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สถานีบริการน้ำมันต่าง ๆ ที่พบเห็นในปัจจุบัน ได้เกิดขึ้นมาไม่ต่ำกว่า 100 ปีแล้ว โดยเกิดขึ้นหลังจากที่ได้มีผู้ประดิษฐ์รถยนต์คันแรกขึ้นมา เมื่อปี พ.ศ. 2443 โดยมีผู้ตั้งร้านค้าขายน้ำมันเพื่อเปิดบริการสำหรับเจ้าของรถ โดยกรรมวิธีแบบง่าย ๆ คือ เวลาเจ้าของรถมาเติมน้ำมันเชื้อเพลิงก็เทน้ำมันจากถังที่เก็บซึ่งมีขนาดเล็กไปสู่ถังน้ำมันของรถ และมีการพัฒนากรรมวิธีจำหน่ายน้ำมันตามเทคโนโลยีดังที่เราพบเห็นในปัจจุบัน (ทัศนีย์, 2547)

ในประเทศไทย จำนวนสถานีบริการน้ำมันได้เพิ่มขึ้นจากระดับ 3,400 สถานีในช่วงก่อนการยกเลิกควบคุมราคาน้ำมันในเดือนสิงหาคมปี พ.ศ. 2534 เป็น 18,806 สถานีในปี พ.ศ. 2547 โดยผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ 5 รายแรก ซึ่งได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท น้ำมันกาลเท็คซ์ (ไทย) จำกัด และบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) มีจำนวนสถานีบริการน้ำมันรวมกันถึงร้อยละ 22.43 ของจำนวนสถานีบริการน้ำมันทั้งหมดซึ่งรวมสถานีบริการน้ำมันอิสระแล้ว (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ก)

จากการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในปัจจุบัน ทำให้สถานีบริการน้ำมันต่างต้องลงทุนเพิ่ม เพื่อปรับปรุงธุรกิจของตนให้มีความทันสมัย สะดวกสบาย มีสินค้าและบริการอย่างครบวงจร เช่น มีร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ท มีระบบล้างอัดฉีดอัตโนมัติ มีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง หรือแม้แต่บริการที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มบริการ เช่น การจ่ายค่าบริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดเดิมที่มีอยู่รวมทั้งพยายามขยายส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ในฐานะเมืองหลักของภาคเหนือที่มีศักยภาพเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคอินโดจีนและประเทศจีนตอนล่าง และมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวสูง ถือเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมากที่สุดจังหวัดหนึ่ง และยังทำรายได้

จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีวัฒนธรรมประเพณีของตนเองที่เด่นชัด มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ รวมทั้งมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย นอกจากนี้ในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2547-2550 รัฐบาลได้มีนโยบายผลักดันให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางการค้าและการลงทุนของภูมิภาค โดยมีโครงการลงทุนในด้านต่าง ๆ เช่น มีโครงการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีนโยบายผลักดันให้สนามบินเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบิน (Aviation Hub) ของภูมิภาค มีโครงการขนาดใหญ่ที่จะส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็นตลาดการประชุมสัมมนาในระดับนานาชาติ มีนโยบายผลักดันให้เชียงใหม่เป็น IT CITY สำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และการให้บริการประชาชน (e-Province) มีโครงการสนับสนุนให้เชียงใหม่เป็นเจ้าภาพจัดงานระดับนานาชาติ และเป็นสถานที่ต้อนรับอาคันตุกะสำคัญของประเทศ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวดึงดูดให้เกิดการค้าและการลงทุนขึ้นอย่างมากในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจสูง และเมื่อเกิดการขยายตัวของการค้าและการลงทุน ย่อมทำให้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดเพิ่มขึ้น (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2547)

ในขณะที่จังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2541 มีปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจำนวน 475.51 ล้านลิตร เพิ่มขึ้นเป็น 543.93 ล้านลิตรในปี พ.ศ. 2547 คิดเป็นร้อยละ 14.39 (ตารางที่ 1) ส่งผลให้จำนวนสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มสูงขึ้นด้วย โดยในปี พ.ศ. 2541 มีสถานีบริการน้ำมันจำนวน 262 สถานี เพิ่มขึ้นเป็น 393 สถานีในปี พ.ศ. 2547 คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยแบ่งเป็น ปตท. 39 สถานี เชลล์ 21 สถานี เอสโซ่ 18 สถานี คาลเท็กซ์ 12 สถานี บางจาก 31 สถานี และสถานีบริการน้ำมันอื่น ๆ ซึ่งรวมสถานีบริการน้ำมันอิสระแล้ว 272 สถานี (ตารางที่ 2)

จากการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดประกอบกับปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้น ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแผนการตลาดและปรับปรุงคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2541-2547

(หน่วย: ล้านลิตร)

ชนิดน้ำมัน	พ.ศ.						
	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547
เบนซินออกเทน 87	1.44	1.32	1.42	0.23	-	-	-
เบนซินออกเทน 91	36.18	49.14	78.85	88.55	95.83	96.63	101.35
เบนซินออกเทน 95	137.29	136.33	102.01	87.77	84.60	88.80	87.70
น้ำมันก๊าด	0.54	0.59	0.49	0.45	0.38	-	-
อากาศยานเจพี 1	11.81	9.09	13.27	6.32	1.74	-	-
ดีเซลหมุนเร็ว	233.11	264.14	261.35	240.63	253.65	251.75	292.26
น้ำมันเตา	11.29	14.80	9.96	9.89	11.70	12.60	9.88
ก๊าซแอลพีจี (ล้าน กก.)	43.85	45.37	56.92	50.70	55.77	52.67	52.25
แก๊สโซฮอลล์	-	-	-	-	-	-	0.37
ไบโอดีเซล	-	-	-	-	-	-	0.12
รวม	475.51	520.78	524.27	484.54	503.67	502.45	543.93

ที่มา: กรมธุรกิจพลังงาน (2548ข)

ตารางที่ 2 จำนวนสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2541-2547

(หน่วย: สถานี)

ผู้ค้าน้ำมัน	พ.ศ.						
	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547
ปตท.	40	40	42	41	41	40	39
เชลล์	40	30	27	26	25	24	21
เอสโซ่	22	17	20	17	17	17	18
คาลเท็กซ์	17	16	16	17	15	13	12
บางจาก	28	27	26	26	26	28	31
ระยองเพียว ๆ	-	-	-	-	-	-	1
ซัสโก้	3	2	2	2	2	2	2
คอสโม	20	20	11	12	12	12	12
เอ็มพี	4	7	7	6	6	-	-
ปิโตรนาส(คิวเอท)	5	7	7	7	7	7	7
พีที	7	7	7	7	7	6	7
ทีพีไอ	3	3	2	2	1	1	1
เจ็ท	7	8	8	8	8	8	8
พีเอ	2	1	1	-	-	-	-
สถานีบริการอิสระ	64	81	83	172	215	227	234
รวม	262	266	259	343	382	385	393

ที่มา: กรมธุรกิจพลังงาน (2548ค)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสถานีบริการน้ำมันนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาแผนการตลาดและปรับปรุงคุณภาพของสถานีบริการน้ำมันให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนชาวเชียงใหม่ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ที่ใช้บริการเติมน้ำมันเบนซิน (เบนซินออกเทน 95 เบนซินออกเทน 91) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ (แก๊สโซฮอล์ 95 แก๊สโซฮอล์ 91) และน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว ในสถานีบริการน้ำมันที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ถึง มกราคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

1. สถานีบริการน้ำมัน หมายถึง สถานที่สำหรับจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่ประชาชน โดยวิธีเติมหรือใส่ลงในที่บรรจุน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยใช้มาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยมาตราซึ่งดวงวัด ที่ติดตั้งไว้เป็นประจำ และให้หมายความรวมถึงสถานที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่ประชาชนตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)
2. น้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง น้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล น้ำมันแก๊สโซฮอล์ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว น้ำมันปาล์มดีเซล น้ำมันไบโอดีเซล น้ำมันก๊าด น้ำมันอากาศยาน และน้ำมันเตา (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)
3. น้ำมันเบนซิน หมายถึง ผลิตภัณฑ์น้ำมันชนิดหนึ่งที่ได้จากการกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบโดยมีช่วงจุดเดือดอยู่ระหว่าง 30-200 องศาเซลเซียส เป็นของผสมของสารประกอบไฮโดรคาร์บอนตั้งแต่ 4 -11 อะตอมผสมรวมกันมีคุณสมบัติเหมาะที่จะใช้เป็นเชื้อเพลิงในเครื่องยนต์เบนซิน มี 3 ชนิดด้วยกันคือ ออกเทน 87 สีเขียว ออกเทน 91 สีแดง และออกเทน 95 สีเหลือง ปัจจุบันน้ำมันเบนซินทุกชนิดในไทยเป็นน้ำมันไร้สารตะกั่วทั้งหมด สาเหตุที่มีการเรียกชื่อตามค่าออกเทนและมีสีต่างกัน เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกใช้น้ำมันให้ถูกต้องเหมาะสมกับการใช้งานของเครื่องยนต์ (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)
4. น้ำมันแก๊สโซฮอล์ หมายถึง น้ำมันเบนซินผสมกับแอลกอฮอล์หรือเอทานอล ในอัตราส่วนน้ำมัน 9 ส่วนต่อเอทานอล 1 ส่วน แบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่ แก๊สโซฮอล์ 91 และแก๊สโซฮอล์ 95 โดยเอทานอลได้มาจากการหมักพืชผลทางการเกษตรประเภทแป้งและน้ำตาล หรือสัปดาห์

จากเศษไม้หรือเซลลูโลส แอลกอฮอล์ที่นำมาผสมนั้นต้องมีความบริสุทธิ์สูงถึงร้อยละ 99.5 ขึ้นไป จึงจะเหมาะสมและใช้งานได้ดี (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)

5. น้ำมันดีเซล หมายถึง ผลึกภัณฑ์น้ำมันชนิดหนึ่งที่ได้จากกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบ โดยมีช่วงจุดเดือดอยู่ระหว่าง 150-360 องศาเซลเซียส น้ำมันดีเซลจะต้องจุดระเบิดได้เองโดยเร็ว และเผาไหม้ได้หมดภายใต้สภาวะภายในห้องเผาไหม้ของเครื่องยนต์ แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ ดีเซล หมุนเร็วหรือโซล่า เหมาะสำหรับเครื่องยนต์ความเร็วรอบสูงกว่า 1,000 รอบ/นาที และดีเซลหมุนช้า หรือจีไอ เหมาะสำหรับเครื่องยนต์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนเรือเดินทะเลและการผลิตไฟฟ้า (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)

6. ผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ หมายถึง ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมัน เชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้ (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)

6.1 ผู้ค้าน้ำมันที่มีปริมาณการค้าน้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละชนิดหรือรวมกันทุกชนิดปีละ ตั้งแต่ 100,000 เมตริกตัน หรือประมาณ 120 ล้านลิตรขึ้นไป หรือ

6.2 ผู้ค้าก๊าซปิโตรเลียมเหลวเพียงชนิดเดียวปีละตั้งแต่ 50,000 เมตริกตันขึ้นไป

7. สถานีบริการน้ำมันอิสระ หมายถึง สถานีบริการที่ไม่ได้ใช้เครื่องหมายการค้าของผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 (กรมธุรกิจพลังงาน, 2548ง)