

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันปริมาณรถยนต์ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว พร้อมกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงทำให้ความต้องการน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศไทยมีปริมาณที่สูงขึ้น อีกทั้งการแข่งขันก็อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ค้าน้ำมัน จากเดิมที่มีผู้ค้าเพียงไม่กี่ราย ปัจจุบันได้เพิ่มขึ้นมาก ผลจากการยกเลิกการควบคุมราคาน้ำมันในปี 2548 ทำให้จำนวนสถานีบริการน้ำมันได้เพิ่มขึ้นจำนวน 209 แห่ง จาก 18,198 แห่ง ในปี 2546 เป็น 18,407 แห่ง ในปี 2548 (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์) จึงส่งผลให้การแข่งขันในตลาดค้าปลีกของไทยอยู่ในระดับที่สูงมาก

จากการเปลี่ยนแปลงในราคาน้ำมันปี 2549 ซึ่งมีแนวโน้มอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง โดยในไตรมาสแรกของปี 2548 ราคาน้ำมันเฉลี่ยอยู่ที่ 45 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล และในไตรมาสแรกปี 2549 ราคาน้ำมันเฉลี่ยอยู่ที่ 59.5 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล โดยที่ราคาน้ำมันที่อยู่ในระดับสูงมีผลกระทบต่ออัตราเงินเฟ้อโดยตรง และส่งผลให้ต้องมีการดำเนินนโยบายการเงิน คือ นโยบายดอกเบี้ยขาขึ้น และการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย จะส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนต้องใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางมากขึ้น และได้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของการลงทุน ทำให้ขณะนี้พบสัญญาณการชะลอตัวของการบริโภค แม้ว่าการบริโภคจะยังขยายตัวแต่เป็นการขยายตัวในอัตราที่ลดลง (กรุงเทพธุรกิจ, 2549: ออนไลน์)

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดปริมณฑลติดต่อกับกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเจริญเติบโตและการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร การคมนาคมสะดวก โดยมีถนนสายหลักสำคัญที่เป็นถนนเชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครออกสู่ต่างจังหวัด คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 (ถนนพระราม 2 สมุทรสาคร) ที่เป็นถนนผ่านไปสู่ภาคใต้ ซึ่งมีปริมาณจราจรบนทางหลวงหมายเลข 35 เฉลี่ย 89,115 คันต่อวัน (กรมทางหลวง, 2549: ออนไลน์) ประกอบกับจังหวัดสมุทรสาครมีโครงสร้างพื้นฐาน และปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุน จึงมีผู้สนใจมาลงทุนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเป็นจำนวนมาก และธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมากในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันต่างนำกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้บริโภค โดยใช้กลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในการพัฒนาระบบบริหารสถานี การปรับโครงสร้างองค์กร การนำนวัตกรรมและ

เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว หรือการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ให้ครบวงจรมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการภายในสถานีในรูปแบบต่างๆ

ปัจจุบันมีสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 59 สถานีบริการ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันบางจาก จำนวน 14 สถานี สถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำนวน 13 สถานี สถานีบริการ เอสโซ่ จำนวน 7 สถานี สถานีบริการน้ำมัน เชลล์ จำนวน 7 สถานี สถานีบริการน้ำมัน เจ็ท จำนวน 5 สถานี สถานีบริการน้ำมัน คาลเท็กซ์ จำนวน 3 สถานี สถานีบริการน้ำมัน พีโตรนาส จำนวน 3 สถานี สถานีบริการน้ำมันซัสโก จำนวน 1 สถานีบริการ และสถานีบริการน้ำมันอิสระ จำนวน 6 สถานี (ธุรกิจพลังงาน จังหวัดสมุทรสาคร, 2549) ทั้งนี้ริมถนนชนบุรี-ปากท่อ พระราม 2 จังหวัดสมุทรสาคร มีสถานีบริการน้ำมันจำนวน 18 สถานี หรือคิดเป็นร้อยละ 51 ของสถานีบริการน้ำมันทั้งหมดในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง และเป็นถนนสายหลักที่เชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครออกสู่ชานเมือง

จากปริมาณจราจรบนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 หรือถนนพระรามสองที่มีปริมาณรถยนต์โดยเฉลี่ยต่อวันจำนวนมาก และเป็นถนนสายหลักที่ออกสู่ต่างจังหวัดผ่านไปสู่ภาคใต้ได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การตลาดของสถานีบริการน้ำมัน เพื่อสามารถให้บริการต่อผู้บริโภคได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ขับขี่รถยนต์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ คน และสิ่งมีชีวิตคนที่มีมองเห็นได้

**สถานีบริการน้ำมัน** หมายถึง สถานที่จำหน่ายน้ำมันรถยนต์ ซึ่งให้บริการต่างๆ เกี่ยวกับรถยนต์ รวมทั้งการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านค้าสะดวกซื้อ และห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ที่เป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 7 สถานีบริการ

**ผู้ขับขี่รถยนต์** หมายถึง ผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ รถเก๋งส่วนบุคคล และรถปิ๊กอัพส่วนบุคคล ไม่รวมถึงรถบรรทุก