

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เลขที่แบบสอบถาม _____

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาทุกท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อการใช้ในการศึกษาต่อไป

(นาย สมภพ จุฑะพุทธิ)

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัญหาที่ผู้ใช้บริการเคยประสบจากการใช้บริการร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม
ส่วนที่ 5 คำถามเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

คำถามคัดเลือก

ท่านใช้ก๊าซหุงต้มในลักษณะใด

- [] 1. ใช้ภายในครัวเรือน
[] 2. ใช้ในเชิงธุรกิจ (ยุติการสัมภาษณ์)
[] 3. ใช้ทั้ง 2 ลักษณะ (ยุติการสัมภาษณ์)
[] 4. อื่น ๆ โปรดระบุ (ยุติการสัมภาษณ์)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

4. 31—35 ปี

2. 21—25 ปี

5. 36—40 ปี

3. 26—30 ปี

6. 40 ปีขึ้นไป

3) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

1. 1 คน

5. 5 คน

2. 2 คน

6. 6 คน

3. 3 คน

7. 7 คน

4. 4 คน

8. อื่น ๆ โปรดระบุ

4) ระดับรายได้เฉลี่ยรวมของครัวเรือนต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท

4. 30,001—45,000 บาท

2. 10,001—15,000 บาท

5. 45,001—60,000 บาท

3. 15,001—30,000 บาท

6. มากกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

5) ท่านใช้ก๊าซหุงต้มยี่ห้อใดในปัจจุบัน

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ป.ต.ท. | <input type="checkbox"/> 5. Caltex |
| <input type="checkbox"/> 2. ปิคนิค | <input type="checkbox"/> 6. V 2 gas |
| <input type="checkbox"/> 3. สยามแก๊ส | <input type="checkbox"/> 7. World gas |
| <input type="checkbox"/> 4. ยูนิคแก๊ส | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

6) ท่านมีก๊าซหุงต้มขนาดใดและจำนวนเท่าใดที่ซื้ออยู่ในครัวเรือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ขนาดถังบรรจุ 4.0 กิโลกรัม จำนวน ถัง
2. ขนาดถังบรรจุ 11.5 กิโลกรัม จำนวน ถัง
3. ขนาดถังบรรจุ 13.5 กิโลกรัม จำนวน ถัง
4. ขนาดถังบรรจุ 15.0 กิโลกรัม จำนวน ถัง
5. ขนาดถังบรรจุ 48.0 กิโลกรัม จำนวน ถัง
6. อื่น ๆ โปรดระบุ

7) ปกติท่านใช้บริการร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มเวลาใดบ่อยที่สุด (กรุณาเลือกเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 6.00 – 9.00 น. | <input type="checkbox"/> 5. 18.01 – 21.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 2. 9.01 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 6. แล้วแต่สะดวก |
| <input type="checkbox"/> 3. 12.01 – 15.00 น. | <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ |
| <input type="checkbox"/> 4. 15.01 - 18.00 น. | |

8) ท่านซื้อก๊าซหุงต้มโดยวิธีใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้บริการส่งถึงบ้าน | <input type="checkbox"/> 3. ทั้ง 2 วิธี |
| <input type="checkbox"/> 2. ไปรับเองจากร้านจำหน่ายก๊าซ | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ |

9) หากการให้บริการจัดส่งมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มท่านจะใช้บริการหรือไม่

1. ใช้แต่ค่าบริการไม่ควรเกิน บาท
2. ไม่ใช่

10) ท่านซื้อก๊าซหุงต้มจากร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มจำนวนกี่แห่ง

1. ร้านประจำเพียง 1 ร้าน โดยไม่เปลี่ยนไปซื้อร้านอื่นเลย
2. ร้านประจำเพียง 1 ร้านแต่อาจมีการเปรียบเทียบราคาและบริการจากร้านอื่นในบางโอกาส
3. หลาย ๆ ร้านเพื่อเปรียบเทียบราคาและบริการ

ส่วนที่ 3

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ให้พิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มของท่านในระดับใด

| ปัจจัย | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 11. ชื่อเสียงของร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 12. ถังบรรจุก๊าซได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย | | | | | |
| 13. ถังก๊าซหุงต้มได้รับการตรวจสอบปรับปรุงตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 14. นำหนักก๊าซที่บรรจุในก๊าซหุงต้มได้มาตรฐาน ตามที่ระบุไว้ | | | | | |
| 15. มีการทำความสะอาดถังก๊าซหุงต้มให้สะอาดอยู่เสมอ | | | | | |
| 16. มีบริการจัดส่งก๊าซหุงต้มให้ถึงที่บ้าน | | | | | |
| 17. อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | |
| ปัจจัยด้านราคา | | | | | |
| 18. ราคาจำหน่ายก๊าซหุงต้มต่ำกว่าราคาท้องตลาด | | | | | |
| 19. การเก็บเงินค้ำมัดจำถังก๊าซหุงต้มอยู่ในระดับที่เหมาะสม | | | | | |
| 20. ไม่คิดค่าบริการจัดส่ง | | | | | |
| 21. อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | |
| ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย | | | | | |
| 22. สถานที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้บ้าน | | | | | |
| 23. การเดินทางสะดวกและมีที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 24. มีปริมาณถังก๊าซหุงต้มเพียงพอกับความต้องการสามารถสั่งซื้อได้ในทันที | | | | | |
| 25. มีบริการจัดส่งที่รวดเร็ว | | | | | |
| 26. มีบริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ | | | | | |
| 27. ร้านจำหน่ายมีระบบความปลอดภัยที่ดี เช่น มีอุปกรณ์ดับเพลิง | | | | | |
| 28. อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | |

| ปัจจัย | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 29. มีการโฆษณาทางสื่อต่างเช่นไปลิคแผ่นพับหรือโฆษณาทางวิทยุ | | | | | |
| 30. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง | | | | | |
| 31. มีการจัดรายการส่งเสริมการขายตามโอกาส เช่น การลด แลก แจก แถม เมื่อซื้อสินค้า | | | | | |
| 32. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจการ เช่น ให้การสนับสนุนกิจกรรมชมรมอาหารเชียงใหม่ | | | | | |
| 33. อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |

โดยรวมปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มของท่านในระดับใด

| ปัจจัย | ระดับความสำคัญ | | | | |
|---|----------------|-----|---------|------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ปัจจัยด้านคุณภาพของบริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 34. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ถังก๊าซมีความปลอดภัย น้ำหนักก๊าซที่บรรจุได้มาตรฐาน และมีบริการจัดส่ง | | | | | |
| 35. ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาจำหน่ายต่ำกว่าราคาท้องตลาด ไม่คิดค่าบริการจัดส่งและเก็บเงินค้ำมัดจำบรรจุก๊าซในระดับที่เหมาะสม | | | | | |
| 36. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว เปิดให้บริการทุกวัน และมีความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | | | | | |
| 37. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการลดราคาสินค้าหรือแถมของสมนาคุณตามโอกาส พนักงานให้บริการดี และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ให้บริการเคยประสบจากการใช้บริการร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านว่าท่านประสบปัญหาต่อไปนี้ในระดับใด

| ปัจจัย | ระดับของปัญหา | | | | |
|---|---------------|-----|---------|------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 38. ถังก๊าซหุงต้มชำรุดไม่ได้รับการตรวจสอบปรับปรุงตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 39. น้ำหนักก๊าซที่บรรจุในก๊าซหุงต้มไม่ได้มาตรฐานตามที่ระบุไว้ | | | | | |
| 40. ถังก๊าซหุงต้มที่น้ำหนักเปลี่ยนแปลงไม่ได้รับการดูแลทำความสะอาด | | | | | |
| 41. ไม่มีบริการจัดส่งก๊าซหุงต้มให้ถึงที่บ้าน | | | | | |
| 42. อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |
| ปัจจัยด้านราคา | | | | | |
| 43. ราคาจำหน่ายก๊าซหุงต้มสูงกว่าราคาท้องตลาด | | | | | |
| 44. เรียกเก็บเงินค่ามัดจำถังก๊าซหุงต้มในระดับที่ไม่เหมาะสม | | | | | |
| 45. คิดค่าบริการจัดส่งในราคาที่ไม่เหมาะสม | | | | | |
| 46. อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |
| ปัจจัยด้านของทางองค์กรจำหน่าย | | | | | |
| 47. สถานที่ตั้งของร้านตั้งอยู่ในจุดที่ไม่สะดวกในการใช้บริการ เช่น ตั้งอยู่ในที่การจราจรหนาแน่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ | | | | | |
| 48. มีปริมาณถังก๊าซหุงต้มไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 49. ใช้ระยะเวลาในการจัดส่งนาน | | | | | |
| 50. ช่วงเวลาเปิดทำการสั้น | | | | | |
| 51. โทรศัพท์ติดต่อยาก ต้องทนรอพนักงานรับสายนาน | | | | | |
| 52. ร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มไม่มีระบบความปลอดภัยที่ดี เช่น ไม่มีถังดับเพลิง | | | | | |
| 53. อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 54. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีจำนวนน้อย | | | | | |
| 55. พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในตัวผลิตภัณฑ์และไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือ แก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 56. พนักงานให้บริการไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ | | | | | |
| 57. มีการจัดการส่งเสริมการขายน้อยเกินไป เช่น มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายลดแลกแจกแถมสินค้าปีละครั้ง | | | | | |
| 58. อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |

59) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 คำถามเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

60) ก๊าซหุงต้ม 1 ถังท่านใช้ได้ประมาณกี่สัปดาห์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 5. 4 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 2. 1 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 6. 5 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 7. 6 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 4. 3 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 8. มากกว่า 6 สัปดาห์ไปรตระนู..... |

61) ท่านใช้ก๊าซหุงต้มในช่วงเวลาใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 00.01 น. – 03.00 น. | <input type="checkbox"/> 5. 12.01 น. – 15.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 2. 03.01 น. – 06.00 น. | <input type="checkbox"/> 6. 15.01 น. – 18.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 06.01 น. – 09.00 น. | <input type="checkbox"/> 7. 18.01 น. – 21.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 4. 09.01 น. – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 8. 21.01 น. – 24.00 น. |

62) ท่านคิดว่าระยะเวลาในการจัดส่งก๊าซหุงต้มที่เหมาะสมไม่ควรเกินเท่าใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ควรเกิน 10 นาที | <input type="checkbox"/> 5. ไม่ควรเกิน 50 นาที |
| <input type="checkbox"/> 2. ไม่ควรเกิน 20 นาที | <input type="checkbox"/> 6. ไม่ควรเกิน 60 นาที |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่ควรเกิน 30 นาที | <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ ไปรตระนู |
| <input type="checkbox"/> 4. ไม่ควรเกิน 40 นาที | |

63) ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มร้านอื่นเมื่อราคาขายปลีกแตกต่างกันเท่าไร

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 5 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 20 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. 10 บาท | <input type="checkbox"/> 5. 25 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15 บาท | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ ไปรตระนู |

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ***

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ | นายสมภพ จุฑะพุทธิ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 29 มีนาคม 2519 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ปรีณัชรอยแยลส์ วิทยาลัย ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2541 |
| ประสบการณ์ทำงาน | พนักงานบัญชี บริษัทป่าซางออยล์ จำกัด พ.ศ. 2542-2544 กรรมการบริษัทป่าซางออยล์ จำกัด พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน กรรมการบริษัทน้ำมันป่าซางกรู๊ป จำกัด พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน |