

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการบริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากให้
เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้า รวมทั้งจะเป็นข้อมูล สำหรับผู้ที่สนใจในธุรกิจสถานีบริการน้ำมันต่อไป ดังนั้นผู้ดำเนินการ
ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณในความ
ร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด

- เพศ
 (1) ชาย (2) หญิง
- ท่านมีอายุ
 (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 21- 30 ปี
 (3) 31- 40 ปี (4) 41- 50 ปี
 (5) สูงกว่า 50 ปี
- อาชีพของท่านในปัจจุบัน
 (1) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (2) นิสิต / นักศึกษา
 (3) พนักงานบริษัทเอกชน (4) รับจ้างทั่วไป
 (5) กิจการส่วนตัว / ค้าขาย (6) อื่นๆ (ระบุ).....
- รายได้ต่อเดือน
 (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) 5,000 - 10,000 บาท
 (3) 10,001 - 15,000 บาท (4) 15,001 - 20,000 บาท
 (5) 20,001 - 30,000 บาท (6) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. ประเภทรถที่ท่านใช้
- (1) รถมอเตอร์ไซด์ (2) รถเก๋ง
- (3) รถกระบะ (4) รถโดยสาร
- (5) รถบรรทุก 6 ล้อ (6) อื่นๆ (ระบุ).....
6. ชนิดน้ำมันที่เติม
- (1) ไอโซกรีน (95) (2) ซุปเปอร์กรีน (91)
- (3) ดีเซล
7. ความถี่ในการเติมน้ำมัน
- (1) สัปดาห์ละครั้ง (2) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- (3) 2 สัปดาห์ครั้ง (4) 3 สัปดาห์ครั้ง
- (5) เดือนละครั้ง (6) อื่นๆ (ระบุ).....
8. สถานีบริการน้ำมันบางจากที่ท่านเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ
- (1) สถานีบริการน้ำมันสุวรรณก้าวน้ำ (2) สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท-มหิดล
(ถนนเจ็ดยอด) (ถนนมหิดล ใกล้เคียงสนามบิน)
- (3) สถานีบริการน้ำมันบางจากกรีนเนท-อนันต์ทวี
(ถนนเชียงใหม่-ลำพูน)
9. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากในข้อ 8 เป็นประจำ
- (1) ใกล้เคียงที่พักอาศัย (2) ใกล้เคียงทำงาน
- (3) ใกล้เคียงสถานศึกษา
10. ความถี่ในการใช้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันบางจาก
- (1) สัปดาห์ละครั้ง (2) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- (3) 2 สัปดาห์ครั้ง (4) 3 สัปดาห์ครั้ง
- (5) เดือนละครั้ง
11. สินค้าที่ท่านเลือกซื้อจากร้านสะดวกซื้อมากที่สุด (โปรดระบุอันดับที่ 1 ถึง 3 โดยให้อันดับ 1 หมายถึง ซื้อบ่อยครั้งมากที่สุด)
-(1) ฟาสฟู๊ด เช่น ฮ็อตดอก ขนมหีบ ซาลาเปา(2) อาหารกระป๋อง
-(3) อาหารแห้ง / ของขบเคี้ยว(4) น้ำอัดลม
-(5) ชา / กาแฟ(6) เบียร์ / สุรา
-(7) น้ำผลไม้(8) เครื่องดื่มชูกำลัง เช่น M 100
-(9) ของใช้ประจำวัน(สบู่ ยาสีฟัน แชมพู เป็นต้น)(10) หมวกหนังสือ เครื่องเขียน
-(11) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ชื่อเสียง / ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน					
1.2 ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน					
1.3 ความน่าเชื่อถือของตราบริษัท					
1.4 การมีร้านสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน					
1.5 การมีบริการล้างอัดฉีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
1.6 การมีบริการเติมลมและเช็คระจก					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน					
2.2 ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สถานีบริการน้ำมันตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการ รับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือ ของรางวัล					
4.2 มีการแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ					
4.3 การจัดรายการชิงโชค					
4.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์					
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน					
5.1 พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น เติมน้ำมัน ครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
5.4 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.5 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และ มีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ					
5.6 พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.7 พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับเงินและทอนเงิน เป็นต้น					
5.8 พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น จัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกให้รถเข้า-ออก					
5.9 พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ					
5.10 พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีบริการน้ำมัน					
6.2 ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมันและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
6.3 ความสะดวกในการเข้าออกของสถานีบริการน้ำมัน					
6.4 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีบริการน้ำมัน					
6.5 การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน					
6.6 ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน					
7. ด้านกระบวนการ					
7.1 ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความรวดเร็ว					
7.2 ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้อง					
7.3 ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว					
7.4 ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง					
7.5 ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว					
7.6 ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง					
7.7 ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว					
7.8 ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันบางจาก
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการของร้านสะดวกซื้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความสดใหม่ของอาหารที่จำหน่ายในร้าน					
1.2 ความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายในร้าน					
1.3 ความหลากหลายประเภทของสินค้าภายในร้าน					
1.4 ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้าภายในร้าน					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาสินค้า เมื่อเทียบกับราคาสินค้าของร้านอื่นๆ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ร้านสะดวกซื้อตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานีสถานีบริการน้ำมัน เช่น มองเห็นชัด จอดรถสะดวก					
3.2 ความเพียงพอของช่องชำระเงิน					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 การลดราคาสินค้า					
4.2 การแจกของแถม					
4.3 การสะสมรูปเพื่อแลกของรางวัล					
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน					
5.1 พนักงานมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น คิดเงินค่าสินค้าครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
5.4 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.5 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทในการต้อนรับและให้บริการ					
5.6 พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย					
5.7 พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ใน การให้บริการ เช่น การรับเงินและทอนเงิน เป็นต้น					
5.8 พนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า					
5.9 พนักงานมีความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ					
5.10 พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					

บริการของร้านสะดวกซื้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ความสะอาดของร้าน					
6.2 การตกแต่งร้าน เช่น ความสวยงาม ทันสมัย เป็นต้น					
6.3 ความสว่างภายในร้าน เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ					
6.4 อากาศภายในร้าน เช่น ความเย็นเพียงพอ ไม่มีกลิ่น เป็นต้น					
6.5 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสินค้าที่จัดวาง เช่น เป็นหมวดหมู่ และหยิบซื้อง่าย					
6.6 ความกว้างขวาง สะดวกสบายภายในร้าน					
6.7 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในร้าน เช่น ตะกร้าใส่สินค้า เป็นต้น					
7. ด้านกระบวนการ					
7.1 ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความรวดเร็ว					
7.2 ขั้นตอนในการคิดเงินค่าสินค้ามีความถูกต้อง					
7.3 ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็ว					
7.4 ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง					
7.5 ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความรวดเร็ว					
7.6 ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความถูกต้อง					
7.7 ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความรวดเร็ว					
7.8 ขั้นตอนในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตมีความถูกต้อง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายบรรพต จินดาพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	27 สิงหาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนพาณิชย์การลานนา เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	ปี 2535 – 2537 ผู้จัดการ โรงงานน้ำดื่มแมรี่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2538 – ปัจจุบัน ผู้จัดการส่วนธุรกิจภาคเหนือ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่