



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

 เซลล์ เจ็ด เอสโซ่ คาลเท็กซ์ ปคท. ปีโตรนาส บางจาก**แบบสอบถาม**

เรื่อง : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมัน ที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ดำเนินการศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายวรรรัตน์ ภาณุภาส

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และ / หรือ เติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ไม่เกิน 20 ปี

2. () 21 - 30 ปี

3. () 31 - 40 ปี

4. () 41 - 50 ปี

5. () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. () โสด

2. () สมรส

3. () อื่นๆ _____

4. ระดับการศึกษา

1. () มัธยมต้นหรือต่ำกว่า

2. () มัธยมปลาย/ปวช.

3. () อนุปริญญา/ปวส.

4. () ปริญญาตรี

5. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้บุคคลต่อเดือน

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| 1. () ไม่เกิน 10,000 บาท | 2. () 10,001 – 20,000 บาท |
| 3. () 20,001 – 30,000 บาท | 4. () 30,001 – 40,000 บาท |
| 5. () 40,001 – 50,000 บาท | 6. () ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป |

6. อาชีพ

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. () ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 2. () นิสิต / นักศึกษา |
| 3. () พนักงานบริษัทเอกชน | 4. () รับจ้างทั่วไป / อาชีพอิสระ |
| 5. () เจ้าของธุรกิจ | 6. () แม่บ้าน / พ่อบ้าน |
| 7. () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ | |

7. ประเภทรถยนต์ที่ใช้

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. () รถเก๋งส่วนบุคคล | 2. () รถปิกอัพส่วนบุคคล |
|------------------------|--------------------------|

8. ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. () ดีเซล | 2. () เบนซิน |
| 3. () แก๊สโซฮอล์ | 4. () NGV |

9. ความถี่ในการเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. () 1 – 3 ครั้ง | 2. () 4 – 5 ครั้ง |
| 3. () 6 – 7 ครั้ง | 4. () 8 ครั้งขึ้นไป |

10. ท่านจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมันครั้งละเท่าไร

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. () ไม่เกิน 400 บาท | 2. () 401 – 700 บาท |
| 3. () 701 – 1,000 บาท | 4. () 1,001 บาท ขึ้นไป |

11. ส่วนใหญ่ท่านจ่ายเงินค่าน้ำมันโดยวิธีใดบ่อยที่สุด (กรุณาตอบเพียง 1 คำตอบ)

- | | |
|------------------|-------------------------------|
| 1. () เงินสด | 2. () บัตรเครดิต |
| 3. () บัตรเดบิต | 4. () อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ |

12. ท่านเติมที่สถานีบริการแห่งนี้เป็นประจำหรือไม่

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. () เติมประจำ | 2. () บางครั้ง |
| 3. () ครั้งนี้ครั้งแรก | |

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อความที่เป็นจริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียง / ภาพลักษณ์ของตราปีที่กำลังใช้บริการ					
2. ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน					
3. มีร้านค้าสะดวกซื้อไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน					
4. มีบริการล้างอัดฉีด / ถายน้ำมันเครื่อง					
5. มีบริการเติมน้ำมันและเช็คกระบอก					
ด้านราคา					
6. ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน					
7. ราคาน้ำมันต่ำกว่าสถานีบริการอื่น					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
8. ท่าเลที่ตั้งของสถานีบริการสะดวกต่อการเดินทาง					
9. มีสาขา/จำนวนสถานีบริการมาก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
10. ระบบสมาชิกหรือสะสมยอด					
11. การแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ					
12. การจัดรายการชิงโชค					
13. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ					
14. ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณทางเข้าสถานีบริการ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
15. ความรวดเร็วในการเติมน้ำมัน					
16. ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน					
17. ความรวดเร็วในการออกใบเสร็จรับเงิน					
18. ความรวดเร็วในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
19. ความถูกต้องในการเติมน้ำมัน					
20. ความถูกต้องในการรับชำระเงินด้วยเงินสดและบัตรเครดิต					
21. ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน					
22. การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น จัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า - ออก					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
ด้านบุคลากร					
23. การเสนอบริการของพนักงาน ได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ					
24. บุคลิกภาพของพนักงาน					
25. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
26. ความสุภาพ อ่อนน้อม มารยาทในการต้อนรับและการให้บริการของพนักงาน					
27. การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของพนักงาน เช่น ใช้คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย					
28. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของ พนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น					
29. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน					
30. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
31. ความทันสมัยของผู้จำหน่ายน้ำมัน					
32. จำนวนหัวจ่ายน้ำมัน					
33. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีบริการน้ำมัน					
34. ที่จอดรถและพื้นที่ของสถานีบริการน้ำมัน					
35. ความสะดวกในการเข้า – ออก ของสถานีบริการน้ำมัน					
36. ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการน้ำมัน					
37. ความเพียงพอของห้องน้ำ					
38. การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมและบรรยากาศภายในสถานีบริการน้ำมัน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสถานีบริการน้ำมันที่ตั้งอยู่ริมถนนพระรามสอง จ. สมุทรสาคร

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวรรณ ภาณุภาส
วัน เดือน ปี เกิด	05 พฤศจิกายน 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาสถาปัตยกรรม วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาม กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาก่อสร้าง สถาบันราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2532
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533 – 2541 เจ้าหน้าที่ประสานงาน โครงการ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2542 – 2548 ผู้จัดการแผนกประสานงานราชการ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน ผู้จัดการแผนกรัฐสัมพันธ์ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved