



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

---

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
2. อายุ
 

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 25-35 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 35-45 ปี         | <input type="checkbox"/> มากกว่า 45 ปี    |
3. สถานภาพสมรส
 

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> โสด                   | <input type="checkbox"/> สมรส/อยู่ด้วยกัน |
| <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ |   |
4. ระดับการศึกษาในปัจจุบัน
 

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |                                    |
5. อาชีพ
 

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา          | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน         | <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน/แม่บ้าน              |
| <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | <input type="checkbox"/> อยู่ในระหว่างการหางาน        |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....      |   |
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท             | <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป  |

7. ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน
- ( ) น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน
  - ( ) 2 ครั้งต่อเดือน
  - ( ) 3 ครั้งต่อเดือน
  - ( ) 4 ครั้งต่อเดือน
  - ( ) มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน
8. ประเภทของบริการที่ใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเติมน้ำมัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ใช้บริการห้องน้ำ
  - ( ) ใช้บริการร้าน 7-ELEVEN
  - ( ) ใช้บริการ ร้าน Cafe Amazon

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท.  
ในจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึกและความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

|    | ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|    |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|    | <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. | น้ำมันมีคุณภาพดี   |                  |     |         |      |            |
| 2. | หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 3. | ความมีชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.   |                  |     |         |      |            |
| 4. | มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์ |                  |     |         |      |            |
| 5. | มีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง  |                  |     |         |      |            |
| 6. | บริการเติมลม และเช็คกระฉก  |                  |     |         |      |            |
|    | <b>ด้านราคา</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. | ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ                                     |                  |     |         |      |            |
| 2. | ราคาน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันปตท. มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นี่ห้อยอื่น                       |                  |     |         |      |            |
| 3. | บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต  |                  |     |         |      |            |

|    | ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|    |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|    | <b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. | ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ในบริเวณเส้นทางหลักและชุมชน         |                  |     |         |      |            |
| 2. | สถานีบริการน้ำมัน ปตท. มีการกระจายอย่างทั่วถึงในจังหวัดสมุทรสาคร |                  |     |         |      |            |
|    | <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                    |                  |     |         |      |            |
| 1. | การโฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์                                      |                  |     |         |      |            |
| 2. | การโฆษณาผ่านทางวิทยุ   |                  |     |         |      |            |
| 3. | การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา                                     |                  |     |         |      |            |
| 4. | เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย              |                  |     |         |      |            |
| 5. | มีบริการเสริม เช่น เดิมลมยาง และเช็ดกระจก                        |                  |     |         |      |            |
| 6. | มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง                                  |                  |     |         |      |            |
| 7. | มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต                                  |                  |     |         |      |            |
|    | <b>ด้านบุคคล</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. | พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ                       |                  |     |         |      |            |
| 2. | พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน                             |                  |     |         |      |            |
| 3. | พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี   |                  |     |         |      |            |
| 4. | พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                              |                  |     |         |      |            |
| 5. | พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง       |                  |     |         |      |            |

|    | ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|    |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|    | <b>ด้านหลักฐานทางกายภาพ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. | สถานีบริการสะอาด มีการตกแต่งสวยงาม                                     |                  |     |         |      |            |
| 2. | ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.  |                  |     |         |      |            |
| 3. | มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า/ ผู้ตอบแบบสอบถามกว้างขวาง                   |                  |     |         |      |            |
| 4. | ป้ายโลโก้ ปตท. ที่เห็นได้ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
|    | <b>ด้านกระบวนการต่างๆ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. | มีระบบบริการเติมน้ำมันด้วยความรวดเร็ว                                  |                  |     |         |      |            |
| 2. | ความรวดเร็วในการรับชำระและทอนเงิน                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. | ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต                            |                  |     |         |      |            |
| 4. | ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็คกระบอก และการเติมลมยาง |                  |     |         |      |            |
| 5. | การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ                               |                  |     |         |      |            |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

“ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาววรัญญา ตรีชะฎา

วัน เดือน ปี เกิด

26 กรกฎาคม 2521

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544

ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2545

ผู้ช่วยผู้จัดการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทรอัมพ์ สปอร์ต

พ.ศ. 2547

ผู้ช่วยผู้จัดการ

บริษัท ชฎา ปตท. จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved