



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงน
ทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของ
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียน
ทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวงนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบ ในการใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หจก.สวงน
ทุเรียนทอง อ.ฮอด จ.เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51-60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา / ปวศ. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

4. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> 6. เจ้าของกิจการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (ระบุ)..... | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 5,000 บาทหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท | |

6. ประเภทรถที่ท่านใช้

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> 2. รถเก๋งส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 3. รถกระบะส่วนบุคคล | <input type="checkbox"/> 4. รถโดยสาร |
| <input type="checkbox"/> 5. รถบรรทุก 6 ล้อ, 10 ล้อ, 18 ล้อ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (ระบุ)..... |

7. ประเภทของน้ำมันที่เติมบ่อยที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ฟิวเซฟ แก๊ส โซฮอล์ 95 | <input type="checkbox"/> 2. ฟิวเซฟ แก๊ส โซฮอล์ 91 |
| <input type="checkbox"/> 3. วี-เพาเวอร์ แก๊ส โซฮอล์ 95 (เกรดพรีเมียม) | <input type="checkbox"/> 4. วี-เพาเวอร์ ดีเซล (ดีเซลเกรดพรีเมียม) |
| <input type="checkbox"/> 5. ฟิวเซฟ ดีเซลบี 3 | |

8. ความถี่ในการเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 3-4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-6 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 6 ครั้ง |

9. การเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 100-300 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 301-500 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 501-700 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 701-900 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 900 บาท |

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านราคา										
2.1 ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพน้ำมัน(คุณภาพของน้ำมัน เช่น ความประหยัด ความแรง)										
2.2 ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นๆ										
2.3 มีการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต										
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย										
3.1 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการรับบริการ										
3.2 ความเพียงพอของจำนวนหัวจ่ายน้ำมัน										
3.3 มีป้ายบอกทำเลที่ตั้งอย่างชัดเจน										
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด										
4.1 การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมันเซลล์ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ และหนังสือพิมพ์										

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7.1 ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานีบริการ										
7.2 ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการ										
7.3 ความเพียงพอของห้องน้ำ										
7.4 ความกว้างขวางของสถานีบริการน้ำมัน										
7.5 ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออก ของสถานีบริการน้ำมัน										
7.6 ความสวยงามของการออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในสถานีบริการน้ำมัน										

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบ ในการใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หจก.สงวน
 ทุเรียนทอง อ.สอต จ.เชียงใหม่

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางพัทธมน ศาลากิจ
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤษภาคม 2529
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2550
ประสบการณ์	พ.ศ. 2551 – 2552 พนักงานฝ่ายการตลาด บริษัท ดับเบิล เอ (1991) จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สงวนทุเรียนทอง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่