

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

การดำเนินธุรกิจร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน

ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันของแต่ละร้านมีรูปแบบการลงทุน และการบริหารงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางร้านบริษัทน้ำมันจะเป็นผู้ลงทุนสร้างสถานบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อเองทั้งหมด บริษัทหาผู้สนใจมาบริหารงานทั้งสถานบริการน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ หรือ CODO (Company Own Dealer Operate) คือ บริษัทน้ำมันจะคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าเช่า ของสถานบริการน้ำมันแยกกันกับร้านสะดวกซื้อ ปกติค่าเช่าของร้านสะดวกซื้อจะอยู่ประมาณ 20,000 บาท ถึง 50,000 บาท ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของร้านสะดวกซื้อและตรายี่ห้อของร้านสะดวกซื้อนั้น ๆ ร้านสะดวกซื้อที่มีรูปแบบการลงทุนและการบริหารดังกล่าวได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ ซีเล็ค ร้านสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ท ร้านสะดวกซื้อ เลมอนกรีน ร้านสะดวกซื้อของคิวเอท ร้านสะดวกซื้อสตาร์มาร์ท ส่วนร้านสะดวกซื้อจีพี บริษัทน้ำมันเจ้าจะเป็นผู้ลงทุนและบริหารเองทั้งหมด ในรูปแบบบริษัทลงทุน บริษัทบริหารเอง หรือ COCO (Company Own and Company Operate) จุดเด่นของการบริหารแบบ COCO คือ บริษัทสามารถควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ ได้ดีกว่ารูปแบบการบริหารแบบ CODO ที่ให้ผู้ประกอบการที่บริษัทเลือกมาบริหาร และยังไม่ต้องแบ่งกำไรให้กับผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน เป็นต้น ปัจจุบันมีร้านสะดวกซื้อบางร้านของบริษัทน้ำมันหลายยี่ห้อ ที่ใช้รูปแบบการบริหารทั้งแบบ CODO และ COCO ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อซีเล็ค ร้านสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ท ร้านสะดวกซื้อของคิวเอท ร้านสะดวกซื้อของสตาร์มาร์ท ส่วนร้านสะดวกซื้อเอเอ็มพีเอ็ม (AMPM) ที่อยู่ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. จะมีรูปแบบที่แตกต่างจากที่อื่น คือ บริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จะเป็นผู้ลงทุนสร้างสถานบริการน้ำมัน และให้ เอเอ็มพีเอ็ม (AMPM) ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจค้าปลีกแบบร้านสะดวกซื้อเป็นผู้ลงทุนและบริหารเอง โดย ปตท. จะได้ค่าเช่าเป็นผลตอบแทนเท่านั้น ส่วนผู้บริหารสถานบริการ ปตท. จะไม่มีส่วนร่วมในธุรกิจร้านสะดวกซื้อ เอเอ็มพีเอ็ม เลย

การพิจารณาในการลงทุนร้านสะดวกซื้อ ขึ้นอยู่กับทำเลที่มีความเหมาะสมหรือไม่ โดยพิจารณาจากบริเวณรอบ ๆ ภายในรัศมี 5 กิโลเมตร ว่ามีชุมชนที่อยู่อาศัย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ฯลฯ มากน้อยอย่างไร และสามารถลงทุนสร้างสถานบริการน้ำมันได้ด้วยหรือไม่ โดยดูจากปริมาณรถยนต์ที่วิ่งผ่านทำเลนั้น ๆ ไม่ต่ำกว่า 10,000 คัน/วัน แต่บางบริษัทน้ำมันมีนโยบายชัดเจนในการลงทุนร้านสะดวกซื้อว่าจะต้องมีร่วมกับทุกสถานบริการ เพื่อเป็นมาตรฐานให้ผู้บริโภคทราบว่า มีร้านสะดวกซื้อทุกแห่ง เมื่อมาที่สถานบริการของตน

ร้านสะดวกซื้อของแต่ละบริษัทน้ำมันจะมีรูปแบบภายนอกที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้มาใช้บริการ บริษัทน้ำมันบางแห่ง

บริษัทน้ำมันที่ลงทุนสร้างร้านสะดวกซื้อแต่คัดเลือกผู้สนใจมาบริหารร้านสะดวกซื้อนั้น จะมีระบบการบริหารงานอย่างมืออาชีพ โดยอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร และพนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดความชำนาญ สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทน้ำมันจะเป็นผู้วางแผนการตลาดให้กับร้านสะดวกซื้อเป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น จะเป็นผู้กำหนดเลือกตราสินค้าที่จำหน่าย จัดวางแผนผังของร้าน จัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้กำหนดราคาขายปลีกของสินค้า จัดหาติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า รวมถึงการทำโฆษณา ส่งเสริมการขายให้

ผู้บริหารจะเป็นผู้ที่ต้องลงทุนซื้อสินค้าเอง และส่งสินค้าเพิ่มเติม บริหารสินค้าคงคลัง และรับผิดชอบต่อสินค้าสูญหาย นอกจากนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้บริหารบุคลากรต่าง ๆ ภายในร้านสะดวกซื้อ เช่น จัดหา คัดเลือก ประเมินผลงาน พนักงานภายในร้านสะดวกซื้อ ด้วยเช่นกัน

ที่ตั้งของร้านสะดวกซื้อที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลที่ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันทั้งหมด 14 ร้าน ซึ่งมีที่ตั้งดังต่อไปนี้

- ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันเชลล์มี 5 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนเจริญเมือง
 2. ถนนฮอด - เชียงใหม่ กม. 6 (ทางเข้าเมือง)
 3. ถนนเชียงใหม่ - ฮอด กม. 2 (ทางออกเมือง)
 4. ถนนห้วยแก้ว
 5. ถนนราชดำเนิน
- ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ มี 2 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนเชียงใหม่ - ลำพูน
 2. ถนนเชียงใหม่ - ฮอด กม. 1 (ทางออกเมือง)
- ร้านสะดวกซื้อสตาร์มาร์ทในสถานีบริการน้ำมันคาสเท็กมี 2 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนแก้วนครรัฐ
 2. ถนนเชียงใหม่ - แม่ใจ กม. 1 (ทางออกเมือง)
- ร้านสะดวกซื้อ เอเอ็มพีเอ็ม ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. มี 1 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนมหิดล
- ร้านสะดวกซื้อ เลมอนกรีน ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก มี 1 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ สายเชียงใหม่ - ลำปาง (ทางออกเมืองใกล้วัดเจ็ดยอด)
- ร้านสะดวกซื้อ จีพี ในสถานีบริการน้ำมันเจ็ท มี 2 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนมณีนพรัตน์
 2. ถนนฮอด - เชียงใหม่ กม.1 (ทางเข้าเมือง)
- ร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันคิวเอท มี 1 ร้าน มีที่ตั้งดังนี้
 1. ถนนช่างหล่อ

แบบสอบถาม

การศึกษาพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าในร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน
คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาของหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามและขอขอบคุณในความ
ร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นาย บุญเกื้อ ไชยสุริยา
ผู้วิจัย

ชื่อสถานบริการ/ ร้าน

วันที่.....เวลา..... น.

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ

1. [] ชาย

2. [] หญิง

2. สถานภาพสมรส

1. [] โสด

2. [] สมรส

3. [] หย่าร้าง

3. อายุ

1. [] ต่ำกว่า 15 ปี

2. [] 15- 20 ปี

3. [] 21- 30 ปี

4. [] 31- 40 ปี

5. [] 41-60 ปี

6. [] 61 ปีขึ้นไป

4. การศึกษา

1. [] ต่ำกว่าประถมศึกษา

2. [] ประถมศึกษา

3. [] มัธยมศึกษา

4. [] ปวช , ปวส หรืออนุปริญญา

4. []ปริญญาตรี

5. [] สูงกว่าปริญญาตรี

6. [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.อาชีพ

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รับราชการ | 2. <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 3. <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | 4. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว |
| 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน , แม่บ้าน |
| 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

6.รายได้ ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 3,000 - 7,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 7,000 - 15,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 15,000 - 30,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 30,000 บาทขึ้นไป | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

7. ที่อยู่อาศัย

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ | 2. <input type="checkbox"/> นอกเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ |
| 3. <input type="checkbox"/> ต่างจังหวัด | |

ส่วนที่ 2. พฤติกรรมผู้เข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

8. ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันในตัวเมืองเชียงใหม่ที่ท่านใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	เป็นประจำ	ค่อนข้างบ่อย	นานครั้ง	ไม่เคยใช้
<u>ซีเล็ค</u> ของ เซลล์	4	3	2	1
<u>ไทเกอร์ มาร์ท</u> ของ เอสโซ่	4	3	2	1
<u>สตาร์ มาร์ท</u> ของ คาลเท็กซ์	4	3	2	1
<u>เอ เอ็ม พี เอ็ม</u> ของ ปตท.	4	3	2	1
<u>เลมอน กรีน</u> ของ บางจาก	4	3	2	1
<u>เจ็ท</u> ซีพีของ เจ็ท (JET)	4	3	2	1
<u>ร้านสะดวกซื้อ</u> ของ คิว เอท (Q8)	4	3	2	1

9. เหตุผลที่ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> สะดวก | 2. <input type="checkbox"/> ทรายี่ห่อน่าเชื่อถือ | 3. <input type="checkbox"/> มีคนแนะนำ |
| 4. <input type="checkbox"/> สดุดตา | 5. <input type="checkbox"/> มีรายการพิเศษบ่อย | 6. <input type="checkbox"/> เข้ามาเติมน้ำมันจึงแวะซื้อ |
| 7. <input type="checkbox"/> รู้จักเจ้าของ | 8. <input type="checkbox"/> มีสินค้าที่ต้องการ | 9. <input type="checkbox"/> มีความมั่นใจในสินค้า |

10. ราคาสินค้าควบคุมเท่าท้องตลาด
 11. ราคาสินค้าไม่เปลี่ยนบ่อย
 12. ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย
 13. ร้านสะอาด ปลอดภัย
 14. พนักงานบริการดี
 15. ทำตามอย่างคนอื่น
 16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านมาร้านสะดวกซื้อกับใคร (กรุณาตอบทุกข้อ)

	บ่อยที่สุด	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคย
มาคนเดียว	4	3	2	1
มากับเพื่อน	4	3	2	1
มากับญาติ, พี่น้อง, พ่อแม่	4	3	2	1
มากับครอบครัว (สามี, ภรรยา, บุตร)	4	3	2	1
อื่นๆ โปรดระบุ	4	3	2	1

11. ท่านมาใช้บริการในร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่บ่อยเพียงไร

1. วันละครั้ง
 2. ประมาณ 2- 3 ครั้งต่อสัปดาห์
 3. สัปดาห์ละครั้ง
 4. ประมาณ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน
 5. เดือนละครั้ง
 6. ไม่แน่นอน

12. ท่านไปร้านสะดวกซื้อช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

1. 6.00 - 10.00
 2. 10.01- 15.00
 3. 15.01 - 20.00
 4. 20.01 - 24.00
 5. 24.01 - 06.00
 6. ไม่แน่นอน

13. ท่านไปร้านสะดวกซื้อในวันใดบ่อยที่สุด

1. วันจันทร์ - ศุกร์
 2. วันเสาร์ หรือ วันอาทิตย์
 3. ช่วงต้นเดือน
 4. ช่วงปลายเดือน
 5. ไม่แน่นอน

14. ท่านใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

1. ต่ำกว่า 50 บาท
 2. 51 - 100 บาท
 3. 101 - 200 บาท
 4. 201 - 500 บาท
 5. 500 บาทขึ้นไป
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

15. ประเภทของสินค้าที่ท่านซื้อในร้านนี้ โปรดทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงทัศนคติของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่เคยซื้อ
สินค้าอุปโภค เช่น สบู่ แชมพู ยาสีฟัน ฯลฯ	4	3	2	1
สินค้าทำความสะอาดครัวเรือน	4	3	2	1
สินค้าหมวด เครื่องดื่มและอาหารด่วน (FAST FOOD)	4	3	2	1
เช่น กาแฟเย็น พาย ไส้กรอก ขนมจีบ				
สินค้าหมวดเบเกอรี่ ขนมปัง	4	3	2	1
เครื่องดื่มประเภท สุรา ไชดา เบียร์	4	3	2	1
สินค้าหมวดเครื่องดื่มกระป๋อง	4	3	2	1
สินค้าหมวด ไอศกรีม	4	3	2	1
สินค้าหมวดขนม ของขบเคี้ยว	4	3	2	1
ลูกกวาด	4	3	2	1
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	4	3	2	1
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้บริการร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน

16. ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซื้อของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
ผลิตภัณฑ์ขายในร้าน	4	3	2	1
ราคา	4	3	2	1
สถานที่	4	3	2	1
การส่งเสริมการตลาด	4	3	2	1
การบริการ	4	3	2	1

17. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
มีให้เลือกหลายชนิด	4	3	2	1
มีคุณภาพ	4	3	2	1
มีความทันสมัย	4	3	2	1
ไม่หมดอายุ	4	3	2	1
มีให้เลือกหลายยี่ห้อ	4	3	2	1
มีครบทุกประเภท	4	3	2	1
อื่นๆ (โปรดระบุ)	4	3	2	1

18. ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
ราคาถูกกว่าที่อื่น	4	3	2	1
ราคาเหมาะสม	4	3	2	1
มีส่วนลดให้	4	3	2	1
ราคาสินค้าคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลง	4	3	2	1
อื่นๆ (โปรดระบุ)	4	3	2	1

19. ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
อยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ระหว่างทางกลับบ้าน	4	3	2	1
อยู่ใกล้ที่ทำงานหรืออยู่ระหว่างทางไปทำงาน	4	3	2	1
จอดรถสะดวก	4	3	2	1
การตกแต่งร้าน จัดโชว์สินค้า ดูดี	4	3	2	1
บรรยากาศภายในร้านดี	4	3	2	1
ทำธุระบริเวณใกล้เคียง	4	3	2	1
เข้า-ออก สะดวก	4	3	2	1
สะอาด	4	3	2	1
อื่นๆ (โปรดระบุ)	4	3	2	1

20. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
- การโฆษณา	4	3	2	1
- การประชาสัมพันธ์ เช่น ลงข่าวกิจกรรมต่างๆในหนังสือพิมพ์	4	3	2	1
- การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาสินค้า มีของแถม ชิงโชค	4	3	2	1

21. ปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
บริการรวดเร็ว คล่องแคล่ว	4	3	2	1
สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย	4	3	2	1
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในงาน	4	3	2	1
พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส	4	3	2	1
พนักงานพูดจาสุภาพ น่าเชื่อถือ	4	3	2	1
คิดเงินรวดเร็ว ถูกต้อง	4	3	2	1
แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4	3	2	1
เข้าใจความต้องการของลูกค้า	4	3	2	1
พนักงาน เอาใจใส่ด้านบริการ	4	3	2	1
พนักงานมีความเป็นกันเอง	4	3	2	1
รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4	3	2	1
อื่นๆระบุ	4	3	2	1

22. สื่อโฆษณาใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อแห่งนี้ (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มีผล
โทรทัศน์	4	3	2	1
วิทยุ	4	3	2	1
นิตยสาร	4	3	2	1
หนังสือพิมพ์	4	3	2	1
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง	4	3	2	1
รถแห่	4	3	2	1
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	4	3	2	1

23. หากร้านสะดวกซื้อในปีนี้จะทำการส่งเสริมการขาย ท่านขอวิธีการส่งเสริมการขายแบบใดโปรดทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงทัศนคติของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่
ต้องการ				
ของแถม เช่น ซื้อครบ 100 บาทได้แก้วน้ำ	4	3	2	1
การลดราคาสินค้า	4	3	2	1
ให้คู่ปอส่วนลดในการซื้อสินค้าอื่น	4	3	2	1
แจกของสมนาคุณ	4	3	2	1
ชิงโชค	4	3	2	1
สะสมยอดซื้อ	4	3	2	1
แลกซื้อสินค้าในราคาสมนาคุณ	4	3	2	1
อื่นๆ โปรดระบุ.....	4	3	2	1

24. ถ้ามีการส่งเสริมการขายแบบ ให้ของแถมๆ ที่ท่านชอบมากที่สุดคือ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ปากกา | 2. <input type="checkbox"/> ถ้วย | 3. <input type="checkbox"/> น้ำดื่ม |
| 4. <input type="checkbox"/> นม | 5. <input type="checkbox"/> กระดาษ | 6. <input type="checkbox"/> บะหมี่สำเร็จรูป |
| 7. <input type="checkbox"/> กาแฟกระป๋อง | 8. <input type="checkbox"/> ขนม | 9. <input type="checkbox"/> พวงกุญแจ |
| 10. <input type="checkbox"/> ตุ๊กตา | 11. <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุของแถม) | |

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

25. มีปัญหาใดบ้างในร้านแห่งนี้ ที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงให้ดีขึ้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่มี
1. มีสินค้าไม่หลากหลาย	4	3	2	1
2. การจัดแสดงสินค้าดูไม่เรียบร้อย	4	3	2	1
3. การจัดเรียงสินค้าไม่ดีทำให้หาของยาก	4	3	2	1
4. สินค้าขาดบ่อย	4	3	2	1
5. สินค้าใกล้หรือหมดอายุ	4	3	2	1
6. สินค้าราคาสูงไป	4	3	2	1
7. ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงบ่อย	4	3	2	1
8. ขนาดของร้านเล็กไป	4	3	2	1
9. ภายในร้านไม่สะอาด	4	3	2	1

30. ท่านใช้น้ำมันยี่ห้อใดบ้าง (กรุณาตอบทุกข้อ)

	เคยใช้	ใช้ในปัจจุบัน	ไม่เคยใช้
เชลล์			
เอสโซ่			
ปตท.			
คาลเท็กซ์			
เจ็ท			
คิมเอ็กซ์ (Q8)			
บางจาก			

31. ท่านเติมน้ำมันยี่ห้อ (ในปัจจุบัน) เพราะเหตุผลใด

1. เชื้อถือตรายี่ห้อ
2. ราคา
3. สถานที่สะดวก
4. การโฆษณา
5. การบริการ
6. การส่งเสริมการขาย
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายบุญเกื้อ ไชยสุริยา
วัน เดือน ปีเกิด 13 ธันวาคม 2510
ประวัติการศึกษา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด
ประวัติการทำงาน ปี 2534 – ปัจจุบัน บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด
ตำแหน่ง ผู้จัดการเขต (เชียงใหม่)