



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ดำเนินการศึกษามุ่งหวังจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

จักริน จันทระกุล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพของท่านในปัจจุบัน

 1.) ภาครัฐวิสาหกิจ 2.) นิสิต / นักศึกษา 3.) พนักงานบริษัทเอกชน 4.) รับจ้างทั่วไป / อาชีพอิสระ 5.) เจ้าของธุรกิจ 6.) แม่บ้าน / พ่อบ้าน 7.) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ไม่เกิน 5,000 บาท 2.) 5,001 - 10,000 บาท
- 3.) 10,001 - 15,000 บาท 4.) 15,001 - 20,000 บาท
- 5.) 20,001 - 30,000 บาท 6.) 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน

- 1.) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2.) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- 3.) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- 5.) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 6.) สูงกว่าปริญญาตรี
- 7.) อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ประเภทรถยนต์ที่ท่านใช้

- 1.) รถจักรยานยนต์ 2.) รถเก๋งส่วนบุคคล
- 3.) รถปิกอัพส่วนบุคคล 4.) อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม

- 1.) ALPHA-X 91 2.) ALPHA-X 95
- 3.) DELTA-X (ดีเซล)

8. ความถี่ในการเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน

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

9. รูปแบบการเติมน้ำมันของท่าน

- 1.) เติม ปตท. ปัมประจำเพียงปั้มเดียว 2.) เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่ปั้มไหนก็ได้
- 3.) เติม ปตท. และยี่ห้ออื่น ๆ 4.) อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ท่านจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมัน ครั้งละเท่าไร

- 1.) ไม่เกิน 50 บาท 2.) 51 - 100 บาท
- 3.) 101 - 300 บาท 4.) 301 - 500 บาท
- 5.) 501 บาทขึ้นไป

11. ส่วนใหญ่ท่านจ่ายเงินค่าน้ำมันโดยวิธีใด

- 1.) เงินสด 2.) บัตรเครดิต
- 3.) บัตรเดบิต 4.) อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
- ชื่อเสียง / ภาพพจน์ของสถานีบริการน้ำมัน					
- ความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพน้ำมัน					
- ความน่าเชื่อถือของ ปตท.					
- การมีร้านค้าสะดวกซื้อ ไว้บริการในสถานีบริการน้ำมัน					
- การมีบริการล้างอัดฉีด / ถายน้ำมันเครื่อง					
- การมีบริการเติมน้ำมันและเช็ดกระจก					
2. ด้านราคา					
- ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพน้ำมัน					
- ระดับราคาเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น ๆ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
- ทำเลของสถานีบริการน้ำมัน					
- จำนวนหัวจ่ายน้ำมัน					
- การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
- ระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล					
- การแจกของแถมให้ทันทีที่ใช้บริการ					
- การจัดรายการชิงโชค					
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ให้ทราบถึงข่าวสารต่าง ๆ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร					
- ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน เช่น เติมน้ำมันครบถ้วนถูกต้อง เป็นต้น					
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ พนักงาน					
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน					
- ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการ					
- ความสุภาพ อ่อนน้อม มารยาทในการต้อนรับ และการให้บริการของพนักงาน					
- การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของพนักงาน เช่น ใช้ คำพูดสุภาพ เข้าใจง่าย					
- ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้ บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและ การทอนเงิน เป็นต้น					
- การเสนอบริการได้ในแบบที่ลูกค้าต้องการ ของพนักงาน					
- บุคลิกภาพของพนักงาน					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีบริการน้ำมัน					
- ที่จอดรถและพื้นที่ของสถานีบริการน้ำมัน					
- ความสะดวกในการเข้า – ออก สถานีบริการ น้ำมัน					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการน้ำมัน					
- ความเพียงพอของห้องน้ำ					
- การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน					
- ความทันสมัยของตู้จำหน่ายน้ำมัน					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
- ความรวดเร็ว และถูกต้องในการเติมน้ำมัน					
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับและทอนเงิน					
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน					
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
- การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น จัดการจราจรในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการจากสถานีบริการน้ำมัน
ที่ท่านใช้อยู่

การบริการต่อไปนี้มีปัญหามากน้อยเพียงใด

การบริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
- คุณภาพน้ำมัน					
- บริการเสริมต่าง ๆ เช่น บริการล้างอัดฉีด/ ถ่ายน้ำมันเครื่อง					
- ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมัน					
- บริการเช็ดกระจกและเติมลม					
- บริการร้านอาหาร					
- ร้านค้าสะดวกซื้อภายในสถานีบริการ					
- ห้องน้ำที่ให้บริการ					
2. ด้านราคา					
- ราคาน้ำมัน					
- ค่าบริการเสริมต่าง ๆ เช่น ล้างอัดฉีด/ ถ่ายน้ำมันเครื่อง					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
- ทำเลของสถานีบริการ					
- การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
- โปรแกรมการส่งเสริมการขาย					
- การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ					

การบริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร					
- การแต่งกายของพนักงาน					
- มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน					
- ความกระตือรือร้นของพนักงานที่จะให้บริการ					
- ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน					
6. ด้านการรสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
- ทางเข้า-ออก สถานีบริการน้ำมัน					
- ป้ายแสดงรายละเอียดต่าง ๆ หน้าสถานีบริการน้ำมัน					
- ความสะอาดของสถานีบริการน้ำมัน					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
- การรับและทอนเงิน					
- การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
- การออกใบเสร็จ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายจักริน จันตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	5 กันยายน พ.ศ. 2501
ประวัติการศึกษา	
มัธยมต้น	โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง
มัธยมปลาย	โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัยลำปาง แผนกวิทยาศาสตร์
อุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2524 - 2531	ตำแหน่งสมุหบัญชี คลังน้ำมันอุบลราชธานี
พ.ศ. 2531 - 2531	ตำแหน่งสมุหบัญชี คลังน้ำมันนครสวรรค์
พ.ศ. 2531 - 2533	ตำแหน่งสมุหบัญชี คลังน้ำมันเชียงใหม่
พ.ศ. 2533 - 2538	ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบริหาร คลังน้ำมันเชียงใหม่
พ.ศ. 2538 - 2541	ตำแหน่ง ผู้จัดการสถานีเติมน้ำมันอากาศยานเชียงใหม่
พ.ศ. 2541 - 2544	ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนคลังน้ำมันอุบลราชธานี
พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน	ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนคลังน้ำมันเชียงใหม่