



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน

เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

นางสาว รุจิราพร เตชะเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 19 ปี  2) 20-29 ปี  3) 30-39 ปี  
 4) 40-49 ปี  5) 50-59 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) โสด  2) สมรส/อยู่ด้วยกัน  3) หย่าร้าง / หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา  2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) พ่อบ้าน / แม่บ้าน  
 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย  6) อยู่ในระหว่างหางาน  
 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท       2) 10,001 – 15,000 บาท  
 3) 15,001 – 20,000 บาท       4) 20,001 – 25,000 บาท  
 5) 25,001 – 30,000 บาท       6) มากกว่า 30,000 บาท

## 7. ความถี่ในการเติมน้ำมันของท่านต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน       2) 2 ครั้งต่อเดือน  
 3) 3 ครั้งต่อเดือน       4) 4 ครั้งต่อเดือน  
 4) มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

## 8. ประเภทรถที่ท่านนำมาใช้บริการ

- 1) รถจักรยานยนต์       2) รถยนต์ส่วนบุคคล  
 3) รถปิกอัพส่วนบุคคล  
 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม

- 1) Gasohol 91  
 2) Gasohol 95  
 3) Diesel

## 10. รูปแบบการเติมน้ำมันของท่าน

- 1) เติม ปตท. บั้มประจำเพียงบั้มเดียว  
 2) เติม ปตท. ยี่ห้อเดียว แต่บั้มไหนก็ได้  
 3) เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ระบุบั้มที่แน่นอน  
 4) เติม ปตท. และยี่ห้ออื่นๆ ไม่ระบุบั้ม

## 11. ท่านจ่ายเงินโดยเฉลี่ยในการเติมน้ำมัน ครั้งละเท่าไร

- 1) ไม่เกิน 500 บาท       2) 501- 1,000 บาท  
 3) 1,001 – 1,500 บาท       4) 1,500 – 2,000 บาท  
 5) 2,001 บาทขึ้นไป

## 12. ส่วนใหญ่ท่านจ่ายเงินด้วยวิธีใด

- 1) เงินสด       2) บัตรเครดิต       3) บัตรเดบิต       4) คู่มือเงินสด

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานีบริการน้ำมัน  
เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์</b>					
1) คุณภาพของน้ำมัน					
2) หัวจ่ายทันสมัยและปลอดภัยเมื่อใช้บริการ					
3) ชื่อเสียงของสถานีบริการน้ำมัน เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม					
4) มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การควบคุมการเติมน้ำมันด้วยคอมพิวเตอร์					
5) การมีร้าน 7-ELEVEN บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
6) การมีร้านกาแฟ Amazon ให้บริการ					
7) การมีบริการล้าง อัด ลีด / เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
8) การมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้บริการ					
9) การมีบริการเติมลม และเช็คกระบอก					
10) การมีศูนย์อาหารบริการ					
<b>ราคา</b>					
1) ราคาน้ำมันของทางร้านฯมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการน้ำมันยี่ห้ออื่น					
2) บริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต					
3) ป้ายแสดงราคาน้ำมันเห็นได้เด่นชัด					
<b>การจัดจำหน่าย</b>					
1) ทำเลที่ตั้งของทางร้านอยู่ในบริเวณเส้นหลักและชุมชน					
2) ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง					
3) หัวจ่ายน้ำมันมีจำนวนเพียงพอ					
4) เปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
5) มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น ศูนย์อาหาร จุดเติมลม ห้องน้ำ เป็นต้น					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1) การโฆษณาผ่านทางแผ่นป้ายโฆษณา					
2) มีบริการเสริม เช่น เติมลมยาง และเช็ดกระจก					
3) เอกสารคำแนะนำข้อมูลในการรับบริการต่างๆมีความทันสมัย					
4) มีส่วนลดเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิต					
5) มีของแถมให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
6) ของแถมมีคุณภาพ ใช้ประโยชน์ได้ดี					
7) การจัดรายการชิงโชค					
<b>บุคลากร</b>					
1) พนักงานหน้าลานให้บริการที่ดีและน่าประทับใจ					
2) พนักงานหน้าลานใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน					
3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
4) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5) พนักงานสามารถตอบปัญหาหรือข้อข้องใจให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
6) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
7) ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การรับเงินและการทอนเงิน เป็นต้น					
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1) ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
2) ขั้นตอนการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวดเร็วและถูกต้อง					
3) ความรวดเร็วในการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การเช็ดกระจก และการเติมลมยาง					
4) การแจ้งเวลาเปิดและปิดบริการให้ลูกค้าทราบ					
5) ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเติมน้ำมัน					
6) ความรวดเร็วและความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน					
7) การบริการด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า เช่น การจัดการจราจร ในสถานีบริการ การโบกรถเข้า-ออก					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>สิ่งนำเสนอทางกายภาพ</b>					
1) สถานีบริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2) สถานีบริการมีการตกแต่งสวยงาม					
3) ความมีชื่อเสียงของน้ำมัน ปตท.					
4) สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้ากว้างขวาง					
5) สถานที่จอดรถปลอดภัย					
6) ป้ายโลโก้ ปตท. หรือชื่อร้านฯ เห็นได้เด่นชัด					
7) เครื่องแบบพนักงานสวยงาม เป็นระเบียบ					
8) การออกแบบตกแต่งสวนหย่อมภายในสถานีบริการน้ำมัน					
9) ความทันสมัยของตู้จ่ายน้ำมัน หัวจ่าย และหัวเติมลม					
10) ทางเข้า – ออก สถานีบริการน้ำมันเห็นชัดเจนดูสวยงาม					
11) ความสะอาดของห้องน้ำภายในสถานีบริการน้ำมัน					
12) ความเพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ					

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการเติมน้ำมันที่ ปตท. เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปีโตรเลียม

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอบพระคุณอย่างสูง



ภาคผนวก ข รูปถ่ายการให้บริการ



สถานีบริการน้ำมันเอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา



ร้านกาแฟเมซอน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรุจิราพร เตชะเทพ
วัน เดือน ปี เกิด	3 กรกฎาคม 2522
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มัธยมศึกษา โรงเรียนอรุโณทัย ลำปาง ประถมศึกษา โรงเรียนอรุโณทัย ลำปาง อนุบาล โรงเรียนอนุบาล กฟผ.
ประวัติการทำงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกชัยเพิ่มทรัพย์ปิโตรเลียม บริษัทเอเชียประกันภัย 1950 จำกัด โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ลกรุงเทพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved