



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง “ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการน้ำมันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการน้ำมันของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ทรงศักดิ์ ชัยวัฒนาโรจน์

## คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน O ที่ท่านเลือกหรือกรอกข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

O 1. ชาย

O 2. หญิง

## 2. อายุ

O 1. น้อยกว่า 20 ปี

O 2. 20-30 ปี

O 3. 31-40 ปี

O 3. 41-50 ปี

O 4. 51-60 ปี

O 5. มากกว่า 60 ปี

## 3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

O 1. ไม่เกิน 5,000 บาท

O 2. 5,001-10,000 บาท

O 3. 10,001-15,000 บาท

O 4. 15,001-20,000 บาท

O 5. 20,001-30,000 บาท

O 6. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

## 4. ระดับการศึกษา

O 1. ประถมศึกษา

O 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

O 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช.

O 4. อนุปริญญา,ปวส.

O 5. ปริญญาตรี

O 6. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพในปัจจุบันของท่าน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา     | <input type="radio"/> 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน    | <input type="radio"/> 4. กิจการส่วนตัว/ค้าขาย         |
| <input type="radio"/> 5. รับจ้างทั่วไป         | <input type="radio"/> 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน              |
| <input type="radio"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |   |

## 6. ประเภทของน้ำมันที่ท่านเติมบ่อยที่สุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. น้ำมันเบนซิน 95           | <input type="radio"/> 2. น้ำมันเบนซิน 91           |
| <input type="radio"/> 3. น้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล์ 95 | <input type="radio"/> 4. น้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล์ 91 |
| <input type="radio"/> 5. น้ำมันดีเซล               | <input type="radio"/> 6. น้ำมันไบโอดีเซล           |

## 7. ท่านเติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันยี่ห้อบ่อยครั้งที่สุด ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. ปตท.                | <input type="radio"/> 2. บางจาก |
| <input type="radio"/> 3. เชลล์               | <input type="radio"/> 4. เจ็ท   |
| <input type="radio"/> 5. คาลเท็กซ์           | <input type="radio"/> 6. เอสโซ่ |
| <input type="radio"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... |                                 |

## 8. เวลาที่ท่านเติมน้ำมันเป็นประจำ (ตอบได้เพียง1ข้อ)

1. เมื่อตอนน้ำมันใกล้หมดในช่วงเช้า
2. เมื่อตอนน้ำมันใกล้หมดในช่วงกลางวัน
3. เมื่อตอนน้ำมันใกล้หมดในช่วงเย็น-ค่ำ
4. เมื่อประกาศว่าราคาน้ำมันจะขึ้นในวันรุ่งขึ้น
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. ท่านเติมน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันดังกล่าวข้างต้นเพราะเหตุใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1. ใกล้บ้าน                       | <input type="radio"/> 2. ใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา    |
| <input type="radio"/> 3. ชอบในตรายี่ห้อ                 | <input type="radio"/> 4. ชอบในการบริการของพนักงาน  |
| <input type="radio"/> 5. ห้องน้ำสะอาด                   | <input type="radio"/> 6. มีร้านสะดวกซื้อ/ร้านอาหาร |
| <input type="radio"/> 7. มีรายการส่งเสริมการขายอยู่เสมอ | <input type="radio"/> 8. เชื่อในคุณภาพน้ำมัน       |
| <input type="radio"/> 9. เป็นจุดนัดพบ                   |  |

## 10. โดยเฉลี่ยแล้วท่านเติมน้ำมันใน 1 เดือนกี่ครั้ง

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

## 11. ประเภทของรถที่ท่านใช้

1. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (เก๋ง)
2. รถบรรทุกส่วนบุคคล (กระบะ)
3. รถจักรยานยนต์ (ข้ามไปทำข้อ 13)

## 12. การเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ย ครั้งละเท่าใด

1. น้อยกว่า 100 บาท
2. 100-300 บาท
3. 301-500 บาท
4. 501-700 บาท
5. 701-900 บาท
6. มากกว่า 900 บาท

## 13. การเติมน้ำมันของท่านโดยเฉลี่ย ครั้งละเท่าใด

1. น้อยกว่า 40 บาท
2. 40-50 บาท
3. 51-60 บาท
4. 61-70 บาท
5. 71-80 บาท
6. มากกว่า 80 บาท

## 14. ธุรกิจเสริมภายในสถานบริการน้ำมันที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด

1. บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องรถ
2. ร้านกาแฟสด
3. ร้านอาหาร
4. ร้านสะดวกซื้อ
5. บริการล้างรถ

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำมันของท่านในระดับใด

บริการของสถานบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 ทรัพย์สินของสถานบริการน้ำมัน					
1.2 ความน่าเชื่อถือในคุณภาพน้ำมัน					
1.3 มีบริการล้างอัดฉีด/เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง/ล้างรถยนต์					
1.4 มีบริการเช็ดกระจกฟรีโดยพนักงานของสถานีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					
1.5 มีบริการเติมลมโดยพนักงานของสถานีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 มีน้ำมันครบทุกประเภทจำหน่าย ได้แก่ ดีเซล เบนซิน 95 เบนซิน 91 แก๊สโซฮอล์ 95 แก๊สโซฮอล์ 91 ไบโอดีเซล					
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.7 ความเพียงพอของหัวจ่ายน้ำมันที่ให้บริการ					
1.8 มีห้องน้ำไว้บริการ					
1.9 เวลาเปิด-ปิดของสถานีบริการน้ำมันที่เหมาะสม					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
2.2 รับชำระเงินด้วยเงินสด					
2.3 ราคาน้ำมันถูกกว่าสถานีบริการน้ำมันอื่น					
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
3.1 สถานีบริการตั้งอยู่ใกล้บ้าน					
3.2 สถานีบริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา					
<b>4. ด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม กระดาษทิชชู					
4.2 การจัดการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลดเมื่อชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
4.3 การโฆษณาตามสื่อต่างๆ ของสถานีบริการน้ำมัน เช่น โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์					
4.4 การให้ข้อมูลข่าวสารของสถานีบริการน้ำมัน					
<b>5. ด้านคน</b>					
5.1 พนักงานมีความถูกต้องในให้บริการ เช่น การเติมน้ำมันครบตามปริมาณที่ต้องการและประเภทน้ำมันที่ถูกต้อง					
5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้น/รวดเร็วในการบริการ					
5.3 พนักงานมีความสุภาพ มีมารยาทในการบริการ					
5.4 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.5 พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ในการให้บริการ เช่น การรับเงินและการทอนเงิน การเติมในราคาที่ถูกต้อง					
5.6 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย					
<b>5. ด้านคน</b>					
5.7 พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน					
5.8 พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ					
5.9 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของน้ำมัน					
5.10 มีเครื่องแบบพนักงานเป็นมาตรฐาน					
<b>6. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ</b>					
6.1 ความสะอาดของสถานีบริการน้ำมัน					
6.2 ความสะดวกของช่องทางเข้า-ออกของสถานีบริการน้ำมัน					
6.3 มีการจัดพื้นที่แยกอย่างเป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการเติมน้ำมันและบริการเสริมภายในสถานีบริการน้ำมัน					
6.4 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถในการมาใช้บริการเสริมอื่นๆ ภายในสถานีน้ำมัน					
6.5 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ					
<b>7. ด้านกระบวนการ</b>					
7.1 ขั้นตอนในการเติมน้ำมันมีความถูกต้องรวดเร็ว					
7.2 ขั้นตอนในการรับเงินและทอนเงินถูกต้องรวดเร็ว					
7.3 ขั้นตอนในการออกไปเสร็จถูกต้อง รวดเร็ว					
7.4 ขั้นตอนในการรับชำระบัตรเครดิตมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
7.5 พนักงานมีความรู้และทักษะการให้บริการ					
7.6 ระยะเวลาที่อยู่ในคิวเพื่อรอรับบริการเติมน้ำมัน					

## ปัจจัยหลักด้านการตลาดต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้สถานีสาน้ำมันของท่านในระดับใด

ปัจจัยหลักด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพน้ำมัน ความน่าเชื่อถือ					
2. ด้านราคา เช่น ราคา รูปแบบการชำระเงิน					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น สถานที่ตั้ง					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การแจกของแถม					
5. ด้านคน เช่น การให้บริการที่ถูกต้อง					
6. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น ความสะอาด					
7. ด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ					

## ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ท่านได้รับจากการใช้บริการสถานีสาน้ำมัน

บริการของสถานีสาน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่มีธุรกิจเสริมบริการภายในสถานีสาน้ำมัน					
2. ห้องน้ำไม่สะอาด					
3. น้ำมันมีไม่ครบทุกประเภทจำหน่าย ได้แก่ ดีเซล เบนซิน 95 เบนซิน 91 แก๊สโซฮอล์ 95 แก๊สโซฮอล์ 91 ไบโอดีเซล					
4. ห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอ					
5. น้ำมันกับความถี่ความต้องการเติมน้ำมันมีปริมาณไม่เพียงพอ					
6. บริเวณสถานีสาน้ำมันสกปรก					
7. ราคาน้ำมันแพงกว่าสถานีสาน้ำมันอื่น					
8. ไม่มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
9. ท่าจอดที่ติดของสถานีไม่สะดวกในการเดินทาง					
10. ป้ายทางเข้าสถานีสาน้ำมัน มองหา หรือ สังกัดได้ยาก					
11. ไม่มีการแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม กระดาษทิชชู					

บริการของสถานีบริการน้ำมัน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. พนักงานที่ให้บริการไม่เป็นมิตร อธิบายไม่ดี ไม่มีความสุภาพ/มารยาทในการบริการ					
13. พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ในการบริการ					
14. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ					
15. ไม่มีที่จอดรถในการใช้บริการเสริมธุรกิจภายใน สถานี					
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการเติมน้ำมันนาน					
17. ออกใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้อง					
18. ความล่าช้าในการรับชำระ-ทอน เงิน					
19. พนักงานขาดความสามารถในสื่อสาร เช่น พูด ไม่ชัดให้บริการ เช่น พนักงานเติมน้ำมันผิดชนิด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของสถานีบริการน้ำมัน

.....

.....

😊ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม😊



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายทรงศักดิ์ ชัยวัฒนาโรจน์
วัน เดือน ปีเกิด	19 กุมภาพันธ์ 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง พ.ศ. 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2547 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่สหชัยวัฒนา พ.ศ.2547 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง กรรมการ บริษัท สหธุรกิจลิซซิ่ง จำกัด พ.ศ.2547 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง ห้างหุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไฟว์ไลฟ์