

ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ  
ของสถานบริการแก๊สโซฮอล์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 5 ตอน ขอความกรุณาท่านตอบให้ครบทุกข้อ  
ข้อมูลที่ได้จากท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่านทั้งสิ้น  
ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมิฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง  
หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา  2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  4. เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย  
 5. รับจ้าง  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบ

1. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือต่ำกว่า  2. อนุปริญญา / ปวศ.  
 3. ปริญญาตรี  4. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยเดือนละ.....บาท

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสถานีบริการแก๊สโซฮอล์**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

1. ท่านเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์บริษัทใด

- |                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ปตท.  | <input type="checkbox"/> 2. บางจาก    |
| <input type="checkbox"/> 3. เซลล์ | <input type="checkbox"/> 4. คาลเท็กซ์ |

2. ประเภทของยานพาหนะที่ใช้

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> 2. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 3. รถบรรทุก      |   |

3. ท่านเติมน้ำมันชนิดใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แก๊สโซฮอล์ 91 | <input type="checkbox"/> 2. แก๊สโซฮอล์ 95 |
|---|---|

4. ท่านเติมแก๊สโซฮอล์กี่ครั้งใน 1 เดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 ครั้งต่อเดือน       | <input type="checkbox"/> 2. 3-4 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-6 ครั้งต่อเดือน       | <input type="checkbox"/> 4. 7-8 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน |   |

5. ท่านเติมแก๊สโซฮอล์ครั้งละเท่าไร

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 100 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 101-300 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 3. 301-500 บาท     | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 500 บาท |

### ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานบริการแก๊สโซฮอล์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการวางแผน</b>					
1.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของลูกค้า					
1.2 สถานีบริการน้ำมันคำรับฟังคำแนะนำจากลูกค้า					
1.3 การแจ้งรายละเอียดในการปรับปรุงแก้ไข					
1.4 สถานีบริการน้ำมันได้นำความเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข					
1.5 สถานีบริการน้ำมันมีการส่งเสริมแนะนำลูกค้าอย่างเพียงพอ					
<b>2. ด้านการจัดองค์กร</b>					
2.1 การจัดรูปแบบให้บริการลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
2.2 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างเหมาะสม					
2.3 มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุง					
2.4 การมอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไปตามขอบเขตหน้าที่ให้ผู้บริหารลูกค้า					
2.5 การอบรมพนักงานบริการลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว					
<b>3. ด้านการจูงใจ</b>					
3.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร้าน					
3.2 การลด แลก แจก แถม					
3.3 มีบริการหลังการขาย					
3.4 มีพนักงานให้บริการแนะนำสินค้า					
3.5 บริการเช็ดกระจกและเติมน้ำมัน					

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านการควบคุมคุณภาพ</b>					
4.1 การตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ					
4.2 คุณภาพของสินค้ามีความน่าเชื่อถือ					
4.3 การรับประกันสินค้า					
4.4 มีการสอบถามลูกค้าหลังจากใช้แก๊สโซฮอล์					
4.5 สินค้าได้มาตรฐาน					

#### ตอนที่ 4 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแก๊สโซฮอล์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับระดับการตัดสินใจของท่าน

- 5 หมายถึง มีผลต่อระดับการตัดสินใจมากที่สุด      4 หมายถึง มีผลต่อระดับการตัดสินใจมาก  
 3 หมายถึง มีผลต่อระดับการตัดสินใจปานกลาง      2 หมายถึง มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อย  
 1 หมายถึง มีผลต่อระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 คุณภาพของน้ำมัน					
1.2 ความน่าเชื่อถือ					
1.3 ความมีชื่อเสียง					
1.4 การบริการทั้งก่อนและหลังการขาย					
1.5 มีน้ำมันพร้อมขายเสมอ					
<b>2. ด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด</b>					
2.1 ราคาเหมาะสม					
2.2 รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
2.3 การโฆษณา					
2.4 การส่งเสริมการขาย					
2.5 แสดงราคาให้เห็นชัดเจน					
<b>3. ด้านสถานที่</b>					
3.1 สถานที่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน					
3.2 ทางเข้า-ออกสะดวก					
3.3 ที่จอดรถสะดวก					
3.4 สถานีบริการน้ำมันสะอาด สวยงาม					
3.5 ห้องน้ำสะอาด					
<b>4. ด้านการบริการ</b>					
4.1 บริการร้านมินิมาร์ท					
4.2 บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
4.3 บริการล้างอัดฉีด					
4.4 บริการเช็ดกระจก/เติมลมยาง					
4.5 เปิดบริการ 24 ชั่วโมง					
4.6 พนักงานบริการสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี					
4.7 พนักงานมีความรู้และความชำนาญบริการรวดเร็ว					
4.8 มีร้านอาหารบริการ					

**ตอนที่ 5** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมากที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้