

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้
บริการสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านผู้ตอบ
แบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ได้อย่าง
ถูกต้องมากที่สุด โดยผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถานีบริการน้ำมัน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันและข้อเสนอแนะที่มีต่อการ
ให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมาไว้ ณ โอกาสนี้

นายณัชพล สัมมะมงคลกิจ
นิสิตปริญญาโทสาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ รุ่นที่ 11
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำถามนำเพื่อคัดเลือกตัวอย่าง

1. ท่านเป็นประชาชนชาวเชียงใหม่ ใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

2. ยานพาหนะที่ท่านใช้เป็นประจำได้แก่ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน หรือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน หรือรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

จะสอบถามต่อ เมื่อตอบใช่ทั้ง 2 ข้อ

โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและสถานภาพความเป็นจริงของท่าน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยใส่เครื่องหมาย / หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

4. การศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือต่ำกว่า () ปวส./อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () รับราชการ () รัฐวิสาหกิจ
() บริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน/นักศึกษา () อื่น ๆ (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000-9,999 บาท
() 10,000-14,999 บาท () 15,000-19,999 บาท
() 20,000 บาทขึ้นไป

7. ยานพาหนะที่ท่านใช้เป็นประจำ

- () รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน () รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน
() รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน

8. ท่านทราบข่าวสารเกี่ยวกับภาวะน้ำมันโดยวิธีใดมากที่สุด

- () โทรทัศน์ () วิทยุ
() หนังสือพิมพ์ () ครอบครัว/เพื่อนหรือบุคคลอื่น
() อินเทอร์เน็ต () อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ท่านติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะน้ำมันก่อนไปใช้บริการสถานีบริการน้ำมันหรือไม่

- () ติดตามเป็นประจำ () ติดตามบ้างเป็นบางครั้ง
() ไม่ค่อยได้ติดตาม () ไม่ติดตามเลย

10. ชนิดน้ำมันที่ท่านเติมเป็นประจำ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แก๊สโซฮอล์ 95 | <input type="checkbox"/> แก๊สโซฮอล์ 91 |
| <input type="checkbox"/> เบนซินออกเทน 95 | <input type="checkbox"/> เบนซินออกเทน 91 |
| <input type="checkbox"/> ดีเซลหมุนเร็ว | |

11. ท่านเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันอย่างไร

- ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันตราใดตราหนึ่งเป็นประจำ
- ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน 2-3 ตรา
- ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันไม่แน่นอน เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ

12. สถานีบริการน้ำมันที่ท่านใช้บริการเป็นประจำได้แก่

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ปตท. | <input type="checkbox"/> เชลล์ |
| <input type="checkbox"/> เอสโซ่ | <input type="checkbox"/> คาลเท็กซ์ |
| <input type="checkbox"/> บางจาก | <input type="checkbox"/> ปิโตรนาส (Q8) |
| <input type="checkbox"/> เจ็ท | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

13. บริการอื่นในสถานีบริการน้ำมันที่ท่านใช้เป็นประจำนอกจากการเติมน้ำมัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บริการล้างอัดฉีด | <input type="checkbox"/> บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง |
| <input type="checkbox"/> มินิมาร์ท | <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร |
| <input type="checkbox"/> ร้านกาแฟ | <input type="checkbox"/> ห้องสุขา |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

14. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่ท่านเลือกใช้เป็นประจำ ดังระบุในข้อ 12

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ตรายี่ห้อมีความน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> สถานีบริการมีความสะอาด ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน |
| <input type="checkbox"/> มีสถานีบริการเป็นจำนวนมาก | <input type="checkbox"/> มีการแจกของแถมเมื่อเติมน้ำมันครบตามที่กำหนด |
| <input type="checkbox"/> ห้องสุขาสะอาด | <input type="checkbox"/> พนักงานให้บริการสุภาพและรวดเร็ว |
| <input type="checkbox"/> มีมินิมาร์ท | <input type="checkbox"/> มีร้านล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง |
| <input type="checkbox"/> มีร้านอาหาร ร้านกาแฟ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

15. ความถี่ที่ท่านใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน
- () 2 สัปดาห์ต่อครั้ง () 1 ครั้งต่อสัปดาห์
 () 2 ครั้งต่อสัปดาห์ () มากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์
16. ท่านจ่ายเงินในการเติมน้ำมันส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร
- () 200-400 บาท () 401-600 บาท
 () 601-800 บาท () 800 บาทขึ้นไป
17. ท่านชำระเงินในการเติมน้ำมันส่วนใหญ่โดยวิธีใด
- () เงินสด () บัตรเครดิต
 () อื่น ๆ (ระบุ).....
18. ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ท่านเติมน้ำมันเป็นช่วงใด
- () ช่วงเช้า (06.00น.-10.00น.) () ช่วงกลางวัน (10.01น.-14.00น.)
 () ช่วงเย็น (14.01น.-18.00น.) () ช่วงกลางคืน (18.01น.-22.00น.)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน

19. โปรดใส่เครื่องหมาย / เพื่อระบุระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของท่าน

หมายเลข 1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด
หมายเลข 2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
หมายเลข 3	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
หมายเลข 4	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
หมายเลข 5	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด				
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีน้ำมันหลายชนิดให้เลือกใช้					
2. ความน่าเชื่อถือของตราหือ					
3. สถานที่บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องเอทีเอ็ม มินิมาร์ท ร้านอาหาร ร้านกาแฟ					
4. มีบริการอื่น ๆ เช่น บริการล้างอัดฉีด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง					
ด้านราคา					
5. ราคาน้ำมันถูกกว่าตราหืออื่น					
6. ได้รับส่วนลดจากรายการส่งเสริมการตลาดของสินค้าอื่น					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
7. มีสถานีบริการเป็นจำนวนมาก					
8. มีสถานีบริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
9. การแจกของแถม เช่น น้ำดื่ม กระดาษชำระ เป็นต้น					
10. สามารถแลกซื้อสินค้าต่าง ๆ ได้ในราคาถูก เช่น คู่มือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว แผนที่ประเทศไทย เป็นต้น					
11. ได้รับส่วนลดในบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ล้างอัดฉีด					
ด้านพนักงาน					
12. พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
13. พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ					
14. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
15. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
16. สถานีบริการมีความสะอาด ร่มรื่น					
17. สถานีบริการมีที่จอดรถเพียงพอ มีทางเข้าออกสะดวก					
18. สถานีบริการให้ความรู้สึกลดภัยเมื่อเข้ารับบริการ					
19. สถานีบริการมีห้องสุขาสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการให้บริการ					
20. สถานีบริการให้บริการตรวจเช็คน้ำมันเครื่อง น้ำมันเกียร์ น้ำมันเบรก หม้อน้ำและความดันลมยาง					
21. สถานีบริการให้บริการเช็ดกระจก					
22. สถานีบริการให้บริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
23. สถานีบริการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่กักตุนน้ำมัน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน

20. ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่ท่านใช้เป็นประจำหรือไม่

() เคย โปรดระบุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สถานีบริการกักตุนน้ำมัน
- () พนักงานใช้คำพูดไม่สุภาพ
- () พนักงานบริการไม่รวดเร็ว
- () ห้องสุขาไม่สะอาด
- () อื่น ๆ (ระบุ).....

() ไม่เคย

21. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่หรือไม่

() มี โปรดระบุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สถานีบริการมีความสะอาด ร่มรื่นและมีที่นั่งพักผ่อน
- () มีการจัดช่องทางในการเติมน้ำมันสำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์แยกจากกัน
- () มีหัวจ่ายน้ำมันที่มีน้ำมันครบทุกชนิดและมีจำนวนเพียงพอ
- () มีร้านค้าต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ เป็นต้น
- () ห้องสุขาสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ
- () อื่น ๆ (ระบุ).....

() ไม่มี

ขอบคุณที่ท่านได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามนี้