

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์
(สำเนา)

ที่ ศธ 1520.02/ บว. ๖071

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

11 ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางวนิดา ชาวสามทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์
ในหัวข้อเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมัน
เชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์" เพื่อให้การศึกษาวิจัย และทำวิทยานิพนธ์ ดำเนินไปด้วยความ
เรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตและความอนุเคราะห์ให้แก่ผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการ
วิจัยของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และข้อมูลผู้มาใช้บริการของสถานีบริการ
น้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือ
จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สานิตย์ ภายภาค)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4372-5438

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานบริการ
น้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์

หมายเลขแบบสอบถาม

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการของสถานบริการ
น้ำมันเชื้อเพลิง เนื้อหาแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิธีบริหารงานของสถานบริการน้ำมัน จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ จำนวน 18 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เนื้อหาแบ่ง
เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ให้บริการที่มี
ต่อสถานบริการน้ำมัน จำนวน 32 ข้อ

2.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการของสถาน
บริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์ที่จะนำไปสู่ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถาน
บริการน้ำมันเชื้อเพลิง จังหวัดกาฬสินธุ์จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด คำถามเป็นความรู้สึกต่อสิ่งที่ได้รับและพบ
เห็นของแต่ละบุคคลซึ่งย่อมแตกต่างกัน

3.คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะ ไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความ
ลับ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง
ข้าพเจ้าในนามผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางนงนิตาขาวสามทอง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
จังหวัดกาฬสินธุ์

ชื่อสถานีบริการน้ำมัน.....
เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ลงในหน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. เพศ **Rajabhat Mahasarakham University**
- () 1. ชาย () 2. หญิง V1
2. อายุผู้ตอบแบบสอบถาม.....ปี V2
3. ระดับการศึกษา
- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น V3
- () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. อนุปริญญา
- () 5. ปริญญาตรี () 6. ปริญญาโทขึ้นไป
4. สถานภาพสมรส
- () 1. โสด () 2. สมรส V4
- () 3. หม้าย () 4. หย่า/แยกกันอยู่
5. รายได้ในการประกอบธุรกิจต่อเดือน.....บาท V5

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง
 คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามในข้อต่อไปนี ที่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของท่าน
 ได้ดำเนินการ

1. เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจต่อเดือน V6

- 1.1 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง.....บาท
 1.2 ร้านอาหาร.....บาท
 1.3 มินิมาร์ท.....บาท
 1.4 ล้าง-อัด-ฉีด.....บาท
 1.5 ร้านซ่อมรถยนต์.....บาท
 1.6 ธุรกิจอื่น ๆ.....บาท

2. วิธีการส่งเสริมการตลาด (เลือกได้หลายข้อ) V7

- () มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้ากลุ่มหาสารคาม
 () มีของแถมสำหรับผู้มาใช้บริการ
 () มีการสะสมคูปองแลกของรางวัล
 () มีการโฆษณาผ่านสื่อโฆษณา
 () มีการให้เครดิตในการเติมน้ำมัน
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ความหลากหลายในการให้บริการ (เลือกได้หลายข้อ) V8

- () การมีบริการเช็ดกระจกรถยนต์
 () การบริการเติมลมยาง
 () มีบริการล้าง-อัด-ฉีด
 () มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
 () มีบริการตลอด 24 ชม.
 () มีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
 () มีมินิมาร์ทในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
 () มีบริการร้านอาหาร
 () มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ
 () มีร้านซ่อมรถยนต์บริเวณสถานีบริการ

- () อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง V9
- () ตั้งอยู่ในที่ดินคิดเขตทางหลวงแผ่นดินที่เป็นถนนสายหลัก
- () ตั้งอยู่ในที่ดินคิดถนนลาดยางซึ่งเป็นทางหลวงของจังหวัด
- () ตั้งอยู่ในที่ดินคิดถนนลาดยางซึ่งเป็นทางหลวงชนบทของกรมโยธาธิการ
ทางหลวงชนบทของกรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท (รพช.)
- () ตั้งอยู่ในที่ดินคิดถนนคอนกรีตในหมู่บ้าน
- () ตั้งอยู่ในที่ดินคิดถนนลูกรังในหมู่บ้าน
5. สภาพแวดล้อมภายในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (เลือกได้หลายข้อ)
- 5.1 สุขลักษณะทั่วไป V10
- () พื้นเป็นคอนกรีต หรือลาดยางทั่วบริเวณที่มีการบริการ
- () พื้นอยู่ในสภาพดี มีความมั่นคง ไม่ชำรุด
- () พื้นและบริเวณสะอาด ไม่มีเศษขยะ คราบน้ำมันและไม่มีน้ำขัง
- () มีการจัดสวนหย่อมสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- () มีทางสำหรับรถยนต์เข้า-ออกได้สะดวก
- () มีการจัดบริเวณที่จอดรถภายในสถานีบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย
- () ภายในอาคารสำนักงานเป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ
- () การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้และการตั้งโชว์สินค้าเป็นระเบียบแยกเป็น
สัดส่วนชัดเจน
- 5.2 การจัดการขยะมูลฝอย V11
- () มีการแยกทิ้งขยะมูลฝอย แยกในที่รองรับขยะมูลฝอยไม่ปะปนกัน
- () ไม่พบขยะมูลฝอยตกหล่นตามพื้น ถนน รางระบายน้ำ
- () มีการกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ
- () มีผู้รับผิดชอบในการจัดการขยะมูลฝอยเป็นประจำ
- 5.3 การจัดการสิ่งปฏิกูล V12
- () ห้องน้ำแยกเป็นสัดส่วนสำหรับเพศชาย-หญิง โดยมีข้อความหรือ
สัญลักษณ์ชัดเจน
- () ภายในห้องน้ำมีแสงสว่างเพียงพอ หรือมองเห็นภายในห้องได้ชัดเจนเมื่อ

ปิดประตู

- () มีอ่างล้างมือที่สะอาดและใช้งานได้
- () มีสบู่หรือน้ำยาทำความสะอาดมือ
- () ภายในห้องส้วมสะอาด พื้นไม่มีน้ำขัง หัวส้วม สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะอาดไม่ชำรุดและใช้งานได้

5.4 การจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ V13

- () มีน้ำใช้สะอาดเพียงพอ
- () มีน้ำดื่มถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

5.5 การจัดการด้านความปลอดภัย V14

- () มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย
- () มีเครื่องดับเพลิง
- () มีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ “ห้ามสูบบุหรี่” “ดับเครื่องยนต์” ในบริเวณที่เติมน้ำมันให้เด่นชัด

6. สภาพแวดล้อมภายนอกของสถานบริการ (เลือกได้หลายข้อ) V15

- () มีคู่แข่งทางการค้ามาก
- () ต้นทุนของราคาน้ำมัน
- () รายได้ของผู้มาใช้บริการ
- () การควบคุมราคาสินค้าของรัฐบาล
- () ภาษีอากรของสินค้า
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ตราผลิตภัณฑ์

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| V16 <input type="checkbox"/> ปคท. | V17 <input type="checkbox"/> เอสโซ่ | V18 <input type="checkbox"/> เซลล์ |
| V19 <input type="checkbox"/> คอสโม | V20 <input type="checkbox"/> MP | V21 <input type="checkbox"/> คาลเท็กซ์ |
| V22 <input type="checkbox"/> PT | V23 <input type="checkbox"/> TPI | V24 <input type="checkbox"/> บางจาก |
| V25 <input type="checkbox"/> SUSCO | V26 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

8. ราคาจำหน่ายต่อลิตร V27

- () ราคาต่ำกว่าราคาเฉลี่ย

- () ราคาเท่ากับราคาเฉลี่ย
- () ราคาสูงกว่าราคาเฉลี่ย
9. วิธีการดำเนินงาน (เลือกได้หลายข้อ) V28
- () มีการประชุมพนักงานเดือนละครั้ง
- () มีการอบรม ฝึกฝนทักษะให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
- () มีวันหยุดให้กับพนักงานตามเทศกาล
10. ขนาดของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง V29
พื้นที่บริเวณสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงทั้งหมด.....ตารางเมตร
11. จำนวนหัวจ่ายของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง.....หัวจ่าย V30
12. ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงโดยเฉลี่ย.....ลิตร/เดือน
V31

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องบอก “ระดับการดำเนินการ”

- 5 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการดำเนินการมากที่สุด
 4 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการดำเนินการมาก
 3 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการดำเนินการปานกลาง
 2 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการดำเนินการน้อย
 1 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการดำเนินการน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารงาน ของสถานบริการน้ำมัน เชื้อเพลิง	ระดับการดำเนินการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	<u>นโยบายและวิธีการจัดการของผู้ ประกอบการ</u>						
1	มีนโยบายในการบริหารงานอย่างชัดเจน						V33 <input type="checkbox"/>
2	มีวิธีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ						V34 <input type="checkbox"/>
3	มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ						V35 <input type="checkbox"/>
4	มีการตั้งกฎระเบียบในสถาน ประกอบการ						V36 <input type="checkbox"/>
5	มีนโยบายในการสร้างขวัญ กำลังใจ ในสถานประกอบการ						V37 <input type="checkbox"/>
	<u>ทักษะและประสพการณ์ในการ ทำงานของผู้ประกอบการ</u>						
6	มีการฝึกฝนทักษะในการทำงานเป็น ประจำ						V38 <input type="checkbox"/>
7	เคยดำเนินการเกี่ยวกับสถานบริการ มาก่อน						V39 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารงาน ของสถานบริการน้ำมัน	ระดับการดำเนินการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
8	ท่านมีความอดทนในการทำงาน						V40 <input type="checkbox"/>
	<u>การวางแผนในการทำงานของผู้ ประกอบการ</u>						
9	มีการศึกษารูปแบบแผนงานของ บริษัทใหญ่ๆ แล้วนำมาปรับปรุงใช้ ในกิจการ						V41 <input type="checkbox"/>
10	มีการวางแผนในการทำงานไว้ ล่วงหน้า						V42 <input type="checkbox"/>
11	นำแผนงานที่วางไว้มาใช้ในการ ดำเนินกิจการ						V43 <input type="checkbox"/>
	<u>การพัฒนาบุคลากรในสถาน ประกอบการ</u>						
12	มีการให้ความรู้แก่พนักงานในหน่วย งานเกี่ยวกับการบริการและชนิดของ ผลิตภัณฑ์						V44 <input type="checkbox"/>
13	มีการจัดอบรมแก่พนักงานในหน่วยงาน						V45 <input type="checkbox"/>
14	มีการฝึกความเป็นระเบียบให้แก่ พนักงานในหน่วยงาน						V46 <input type="checkbox"/>
15	มีการอบรมเกี่ยวกับการต้อนรับและ ทักทายลูกค้าแก่พนักงาน						V47 <input type="checkbox"/>
16	พนักงานมีการกล่าวขอบคุณลูกค้าที่ มาใช้บริการ						V48 <input type="checkbox"/>
17	จัดให้มีการแต่งกายของพนักงานที่ เหมาะสม สุภาพ						V49 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารงาน ของสถานบริการน้ำมัน	ระดับการดำเนินการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	วิธีการส่งเสริมการขาย						
18	มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า						V50 <input type="checkbox"/>
19	มีของแถมสำหรับผู้มาใช้บริการ						V51 <input type="checkbox"/>
20	สะสมแลกของรางวัล						V52 <input type="checkbox"/>
21	มีบริการล้าง อัด ฉีด						V53 <input type="checkbox"/>
22	มีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง						V54 <input type="checkbox"/>
23	มีโฆษณาผ่านสื่อโฆษณา						V55 <input type="checkbox"/>
24	มีมินิมาร์ท						V56 <input type="checkbox"/>
25	มีบริการร้านอาหาร						V57 <input type="checkbox"/>
26	มีบริการห้องน้ำที่สะอาด						V58 <input type="checkbox"/>
27	มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						V59 <input type="checkbox"/>
28	มีการให้เครดิตในการเติมน้ำมัน						V60 <input type="checkbox"/>
29	มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ						V61 <input type="checkbox"/>
30	มีบริการเสริมอย่างอื่นแก่ผู้ใช้บริการ						V62 <input type="checkbox"/>
31	มีบริการเช็คกระจกรถยนต์						V63 <input type="checkbox"/>
32	มีบริการทิ้งขยะให้แก่ลูกค้า						V64 <input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของสถานบริการ
น้ำมันเชื้อเพลิง

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจของ
สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องบอก “ระดับปัญหาอุปสรรค”

- 5 ตอบเมื่อท่านเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด
- 4 ตอบเมื่อท่านเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมาก
- 3 ตอบเมื่อท่านเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
- 2 ตอบเมื่อท่านเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อย
- 1 ตอบเมื่อท่านเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค	ระดับปัญหาอุปสรรค					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
		5	4	3	2	1	
	ประสิทธิภาพของพนักงาน						
1	พนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน						V65 <input type="checkbox"/>
2	การเปลี่ยนพนักงานบริการบ่อยๆ						V66 <input type="checkbox"/>
3	พนักงานขาดความรู้ความสามารถ						V67 <input type="checkbox"/>
4	พนักงานไม่มีความพอใจในการทำงาน						V68 <input type="checkbox"/>
5	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคล อื่น						V69 <input type="checkbox"/>
6	พนักงานไม่พอใจเจ้าของกิจการ						V70 <input type="checkbox"/>
7	พนักงานไม่รักงาน						V71 <input type="checkbox"/>
	เงินทุนหมุนเวียน						
8	ขาดเงินทุนหมุนเวียน						V72 <input type="checkbox"/>
9	ต้องกู้เงินมาใช้ในการประกอบธุรกิจ						V73 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค	ระดับปัญหาอุปสรรค					ช่องนี้ สำหรับผู้ วิจัย
		5	4	3	2	1	
	สภาพการแข่งขัน						
10	คู่แข่งมีการตัดราคาในการขายน้ำมัน						V74 <input type="checkbox"/>
11	คู่แข่งมีการนำน้ำมันหนีภาษีมาขาย						V75 <input type="checkbox"/>
12	ผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณภาพ						V76 <input type="checkbox"/>
13	ตราผลิตภัณฑ์ของสถานีสาน้ำมัน						V77 <input type="checkbox"/>
14	ทางเข้า – ออกของสถานีสาน้ำมันไม่เหมาะสม						V78 <input type="checkbox"/>
15	ความสะอาดของสถานีสาน้ำมัน						V79 <input type="checkbox"/>
16	ทำเลที่ตั้งของสถานีสาน้ำมันไม่เหมาะสม						V80 <input type="checkbox"/>
17	การบริการของสถานีสาน้ำมัน						V81 <input type="checkbox"/>
18	การลด แลก แจก แถม ของสถานีสาน้ำมัน						V82 <input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติของสถานบริการน้ำมัน
มากที่สุด โดยตอบ ดังนี้

- 5 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการปฏิบัติต่อท่านมากที่สุด
- 4 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการปฏิบัติต่อท่านมาก
- 3 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการปฏิบัติต่อท่านปานกลาง
- 2 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการปฏิบัติต่อท่านน้อย
- 1 ตอบเมื่อท่านเห็นว่าการปฏิบัติต่อท่านน้อยที่สุด

ลำดับที่	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ	ระดับการปฏิบัติ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University						V32 <input type="checkbox"/>
1	เจ้าของสถานบริการเป็นผู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
2	พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และมีชีวิตชีวา						
3	ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
4	ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า						
5	กิริยา มารยาท อ่อนน้อม						
6	ต้อนรับลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค						
7	มีการกล่าวทักทายลูกค้าที่มาใช้บริการ						
8	มีการกล่าวขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ						

ตอนที่ 3 คำถามความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการในการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงของ
ผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน

- 5 ตอบเมื่อมีความต้องการมากที่สุด
4 ตอบเมื่อมีความต้องการมาก
3 ตอบเมื่อมีความต้องการปานกลาง
2 ตอบเมื่อมีความต้องการน้อย
1 ตอบเมื่อมีความต้องการน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับความต้องการ	ระดับความต้องการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	วิธีการส่งเสริมการตลาด						
1	มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า						V6 <input type="checkbox"/>
2	มีของแถมสำหรับผู้มาใช้บริการ						V7 <input type="checkbox"/>
3	มีการสะสมคูปองแลกของรางวัล						V8 <input type="checkbox"/>
4	มีการโฆษณาผ่านสื่อโฆษณา						V9 <input type="checkbox"/>
5	มีการให้เครดิตในการเติมน้ำมัน						V10 <input type="checkbox"/>
	ความหลากหลายในการให้บริการ						
6	มีบริการเช็ดกระจกรถยนต์						V11 <input type="checkbox"/>
7	มีบริการเติมลมยาง						V12 <input type="checkbox"/>
8	มีบริการล้าง-ซัก-ฉีด						V13 <input type="checkbox"/>
9	มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						V14 <input type="checkbox"/>
10	มีบริการตลอด 24 ชม.						V15 <input type="checkbox"/>
11	มีบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง						V16 <input type="checkbox"/>
12	มีมินิมาร์ท						V17 <input type="checkbox"/>
13	มีบริการร้านอาหาร						V18 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับความต้องการ	ระดับความต้องการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
14	มีบริการ โทรศัพท์สาธารณะ						V19 <input type="checkbox"/>
15	มีร้านซ่อมรถยนต์บริเวณสถานีบริการ						V20 <input type="checkbox"/>
	สภาพแวดล้อมภายในสถานีบริการ						
16	พื้นเป็นคอนกรีต หรือลาดยางทั่ว บริเวณที่มีการบริการ						V21 <input type="checkbox"/>
17	พื้นอยู่ในสภาพดี มีความมั่นคง ไม่ ชำรุด						V22 <input type="checkbox"/>
18	มีการจัดสวนหย่อมสวยงามและเป็น ระเบียบเรียบร้อย						V23 <input type="checkbox"/>
19	มีทางสำหรับรถยนต์เข้า-ออกได้ สะดวก						V24 <input type="checkbox"/>
20	มีการจัดบริเวณที่จอดรถภายในสถานี บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย						V25 <input type="checkbox"/>
21	ภายในอาคารสำนักงานเป็นระเบียบ และถูกสุขลักษณะ						V26 <input type="checkbox"/>
22	การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้และการ ตั้งโชว์สินค้าเป็นระเบียบแยกเป็น สัดส่วนชัดเจน						V27 <input type="checkbox"/>
	<u>การจัดการขยะมูลฝอย</u>						
23	มีการแยกทิ้งขยะมูลฝอย						V28 <input type="checkbox"/>
24	ไม่พบขยะมูลฝอยตกหล่นตามพื้น ถนน รางระบายน้ำ						V29 <input type="checkbox"/>
25	การกำจัดขยะมูลฝอยถูกสุขลักษณะ						V30 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับความต้องการ	ระดับความต้องการ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	การจัดการสิ่งปฏิกูล						
26	ห้องน้ำแยกชาย-หญิง						V31 <input type="checkbox"/>
27	มีอ่างล้างมือที่สะอาด						V32 <input type="checkbox"/>
28	มีสบู่หรือน้ำยาทำความสะอาดมือ						V33 <input type="checkbox"/>
29	ภายในห้องส้วมสะอาด						V34 <input type="checkbox"/>
	ความปลอดภัย						
30	น้ำมันที่มีตราผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จัก						V35 <input type="checkbox"/>
31	ตราผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยโดยราชภัฏมหาสารคาม						V36 <input type="checkbox"/>
32	น้ำมันที่ไม่มีตราผลิตภัณฑ์						V37 <input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม