

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของปั้มน้ำมัน  
และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) ชาย  
( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) อายุตั้งแต่ 7- 20 ปี  
( ) 21 – 34 ปี  
( ) 35 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) อื่นๆ (ระบุ).....

4. รายได้

- ( ) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท  
( ) รายได้ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท  
( ) รายได้ตั้งแต่ 15,001 ขึ้นไป  
( ) อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 เป็นคำถามด้านความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของปั๊มน้ำมัน  
และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

ความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1. ท่านเชื่อมั่นว่าการให้บริการของปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ท่านเข้าไปใช้บริการเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง					
2. ท่านเชื่อมั่นว่าปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ท่านเข้าไปใช้บริการมีน้ำมันที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
3. ปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ท่านเข้าไปใช้บริการมีอุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัยพร้อมต่อการใช้งาน					
4. สินค้าที่จำหน่าย มีเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ท่านเข้าไปใช้บริการได้มีการกำหนดราคาตรงตามที่รัฐบาลกำหนดไว้					
2. ปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีป้ายบอกราคาของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดอย่างชัดเจน					
3. ปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีการปรับเปลี่ยนราคาขึ้น - ลง ตามประกาศของรัฐบาลได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ช่วงเวลาที่ทำการเปิด-ปิดมีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน					
2. ผู้ให้บริการมีความชำนาญและมีความรวดเร็วต่อการจ่ายน้ำมันในแต่ละรอบ และการขายสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven					
3. ท่าเลที่ตั้งของปั๊มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ปิมน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีการตกแต่งสถานที่ให้ดูสวยงามเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
5. ในบริเวณปิมน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ได้จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน เช่น เขตปลอดบุหรี่ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น					
6. มีการจัดระเบียบการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. ท่านเชื่อว่าพนักงานที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมจะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
2. การจัดให้มีร้านอาหารและร้านสะดวกซื้อสามารถกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
3. ท่านเชื่อมั่นในการให้บริการของปิมน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนให้กับลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือเพิ่มขึ้น					
4. ปิมน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีการจัดทำโปรโมชั่นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น					
5. การให้บริการของปิมน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ทำให้ลูกค้าอยากมาใช้บริการมากขึ้น					
<b>ด้านพนักงาน</b>					
1. ท่านได้รับการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
2. ท่านได้รับการต้อนรับและบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากมาใช้บริการอีกครั้ง					

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. พนักงานที่ดูแลเอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้า และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
4. ท่านได้รับการให้บริการและเอาใจใส่ อย่างเป็นกันเอง					
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการท่านอย่างเต็มใจ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ป้ายนำมัน และร้านสะดวกซื้อ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง					
3. พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
4. พนักงานมีความจริงใจ และเป็นกันเองกับลูกค้า					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน					
2. มีระบบความปลอดภัยมีมาตรฐานและรัดกุม					
3. พนักงานมีหลักปฏิบัติที่แสดงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ					
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในการรักษา และดูแลทรัพย์สินของท่าน					
5. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและการให้บริการ					

ตอนที่ 3 เป็นคำถามด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการของปั้มน้ำมันและร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

การให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการต้อนรับ</b>					
1. พนักงานมีความเต็มใจและ จริ่งใจใน การให้ความช่วยเหลือ					
2. ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความน่าเชื่อถือมาก					
3. พนักงานส่วนใหญ่ให้คำอธิบายเรื่อง ต่างๆ เป็นที่เข้าใจอย่างยิ่ง					
4. ท่านได้รับบริการที่ดีจากพนักงาน เหมือนกับลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ					
5. ท่านมีความรู้สึกลอยๆจะมาใช้บริการของ ปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้ออีกครั้ง					
<b>ด้านสถานที่ประกอบการ</b>					
1. ท่าที่ตั้งของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวก ซื้อ เหมาะสมสะดวกต่อการมาติดต่อ					
2. สถานที่ให้บริการภายในปั้มน้ำมัน และ ร้านสะดวกซื้อกว้างขวางเพียงพอ					
3. มีการจัดทำแผนภูมิของปั้มน้ำมัน และ ร้านสะดวกซื้อที่จะติดต่อไว้ชัดเจน					
4. สถานที่ให้บริการภายในปั้มน้ำมัน และ ร้านสะดวกซื้อเห็นสัดส่วนและมีระเบียบ					
5. ท่านได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้ บริการของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ ทุกครั้ง					

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความสะดวกสบายที่ได้รับ</b>					
1. ขั้นตอนการต่อลูกค้าไม่ยุ่งยาก					
2. ไม่มีเงื่อนไขในการขอรับบริการ					
3. การให้บริการของปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อเป็นระบบดี					
4. การติดต่อประสานงานภายในปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ สะดวกรวดเร็ว					
5. ปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อมีการจัดระบบการบริการที่ทำให้ท่านสะดวกต่อการใช้บริการทุกครั้ง					
<b>ความชัดเจนของข้อมูล</b>					
1. ปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อมีแผ่นป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ข้อมูลในเอกสารถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
3. ป้ายราคาน้ำมันมีการประกาศตามราคาของรัฐบาลกำหนด					
4. ราคาสินค้าที่คิดในสินค้าขายของร้านสะดวกซื้อ เป็นราคาที่ชัดเจน และถูกต้องตามกฎหมายกำหนด					
<b>ด้านระยะเวลาในการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาสั้น					
2. ปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อให้บริการรวดเร็วไม่เสียเวลา					

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ปิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนทำให้ ประหยัดเวลา					
4. ท่านคิดว่าเมื่อมาใช้บริการของปิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อท่านไม่เสียเวลา					
5. ความสะดวกสบายที่ท่านได้รับทำให้ท่าน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
ความเท่าเทียมกันในการให้บริการ					
1. การให้บริการของปิมน้ำมัน และร้าน สะดวกซื้อเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ของลูกค้า					
2. พนักงานปิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
3. พนักงานตอบคำถามแก่ลูกค้าด้วยดี ทุกคน					
4. ปิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อจัดเครื่อง อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์ หรือบริการน้ำดื่ม โดย ไม่แยกประเภท					
5. พนักงานของปิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ ทุกคนยินดีให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน					



## ตอนที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความรวดเร็วของบริการ</b>					
1. ป้ายน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ บริการด้วย ความรวดเร็วและประหยัดเวลา					
2. การให้บริการเป็นไปตามกำหนด					
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือ ซับซ้อน					
4. กระบวนการให้บริการมีการกำหนดและ วางระบบไว้ชัดเจน					
<b>ความทันสมัยในการให้บริการ</b>					
1. ป้ายน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ มีอุปกรณ์ เครื่องมือใช้ที่ทันสมัย					
2. ป้ายน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ มีบริการตอบ คำถามลูกค้าทางได้รวดเร็วและชัดเจน					
3. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการ ให้บริการในทุกขั้นตอน					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
คุณภาพเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความพึงพอใจ		0.8652
1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ		
1	0.8232	
2	0.8102	
3	0.8416	
4	0.8359	
1.2 ด้านราคา		0.8248
1	0.6885	
2	0.7090	
3	0.8637	
1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		0.8642
1	0.8370	
2	0.8417	
3	0.8425	
4	0.8403	
5	0.8570	
6	0.8265	
1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด		0.8695
1	0.8493	
2	0.8247	
3	0.8422	
4	0.8519	
5	0.8403	

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1.5 ด้านพนักงาน		0.8530
1	0.8116	
2	0.8481	
3	0.7938	
4	0.8277	
5	0.8265	
1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ		0.8743
1	0.8525	
2.	0.8095	
3	0.8503	
4	0.8407	
1.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		0.8326
1	0.8152	
2	0.7805	
3	0.7786	
4	0.8409	
5	0.7746	
2. การให้บริการ		
2.1 ด้านการต้อนรับ		0.9155
1	0.8940	
2	0.8918	
3	0.8936	
4	0.9062	
5	0.8970	

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
2.2 ด้านสถานที่ประกอบการ		0.8447
1	0.8183	
2	0.8294	
3	0.8078	
4	0.7835	
5	0.8253	
2.3 ด้านความสะอาดสบายที่ได้รับ		0.9052
1	0.8776	
2.	0.8941	
3	0.8681	
4	0.9044	
5	0.8731	
2.4 ด้านความชัดเจนของข้อมูล		0.8237
1	0.7565	
2	0.7257	
3	0.8215	
4	0.8035	
2.5 ด้านระยะเวลาในการบริการ		0.8701
1	0.8350	
2	0.8230	
3	0.8480	
4	0.8243	
5	0.8777	

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
2.6 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ		0.9036
1	0.8223	
2	0.8251	
3	0.8563	
4	0.8327	
5	0.8310	
2.7 ด้านความรวดเร็วของบริการ		0.8612
1	0.9020	
2.	0.8979	
3	0.8005	
4	0.8584	
2.8 ด้านความทันสมัยของการให้บริการ		0.8813
1	0.8140	
2	0.7865	
3	0.8909	