

บรรณานุกรม

หนังสือ

การบริโภคเนื้อสัตว์แห่งประเทศไทย, ฝ่ายวางแผนและประเมินผลการตลาด. การบริการ
หน้าด่านและอัครีค. (ม.ป.ท., ม.ป.ป.).

การบริโภคเนื้อสัตว์แห่งประเทศไทย, ฝ่ายชายปลีกและชายภูมิภาค. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
น้ำมัน. (ม.ป.ท., ม.ป.ป.).

พงศศักดิ์ วรุตุนทรโรสด, และโอ๊ะซามู อีราโอ๊ะ. เทคนิคการใช้รถ. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2522.

ประยูร บุญประเสริฐ. การวิจัยตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Books

Japan Cooperation Center For Petroleum Industry Development.

Sales Promotion at Service Stations.

_____. Driveway Services.

Philip Kotler. Marketing Management, 4th ed. Englewood Cliffs,
N.J.: Prentice Hall Inc., 1980.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการวิจัยเพื่อการศึกษาในระดับปริญญาโท (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาข้อคิดเห็นของผู้นับถือเกี่ยวกับบริการของสถานีบริการน้ำมันในกรุงเทพมหานคร"

ผู้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์

วันที่.....

โปรดเขียนเครื่องหมาย ในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

1. เมื่อบริษัทนำรถยนต์เข้ามาเติมน้ำมัน ท่านได้รับบริการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- บริการ เช็กระยะจุกหน้าและหลัง
- บริการ ตรวจเช็กระดับน้ำในหม้อน้ำ
- บริการ ตรวจเช็กระดับน้ำกลั่นในหม้อแบคเตอร์
- บริการ ตรวจเช็คน้ำมันเครื่อง
- บริการ ตรวจเช็คสายพานพัดลม
- บริการ ตรวจเช็กระดับน้ำมัน เบรค-คลัชท์

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการ ตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันประเภทใดบ้างในสถานีบริการน้ำมัน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- บริการ ตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
- บริการ ตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์ - เฟืองท้าย
- บริการ ตรวจสอบและเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเบรค - คลัชท์
- ไม่ได้ใช้บริการในสถานีบริการน้ำมัน
- อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ปัจจุบันท่านใช้บริการอู่จากรูปประเภทใดบ้าง ในสถานบริการน้ำมัน
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- บริการอู่จากรูปเปลวกลางและขอยท์
- บริการอู่จากรูปแหวน
- บริการอู่จากรูปลูกปืนรถหน้า
- บริการอู่จากรูปสายเบรคและหลอดดินช็อคต่าง ๆ
- ไม่ได้ใช้บริการประเภทนี้จากสถานบริการน้ำมัน
- อื่น ๆ (ระบุ)

4. ปัจจุบันท่านใช้บริการ เปลี่ยนอุปกรณ์ประเภทใดบ้างในสถานบริการน้ำมัน
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- บริการ เปลี่ยนไส้กรองน้ำมันเครื่อง
- บริการ เปลี่ยนไส้กรองอากาศ
- บริการ เกี่ยวกับหัวเทียน
- ไม่ได้ใช้บริการประเภทนี้จากสถานบริการน้ำมัน
- อื่น ๆ (ระบุ).....

5. การนำรถของท่านเข้ามาเติมน้ำมัน ท่านคิดว่าสถานบริการน้ำมันบริการดีหรือไม่

- ดีมาก ดี พอใช้ เลว

6. การนำรถของท่านมาใช้บริการล้างอู่ในสถานบริการน้ำมัน ท่านคิดว่า สถานบริการน้ำมันบริการท่านดีหรือไม่

- ดีมาก ดี พอใช้ เลว

7. ท่านคิดว่าสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคในแหล่งต่าง ๆ หรือไม่

- มีจำนวนเพียงพอ
- มีจำนวนไม่เพียงพอ

8. เหตุผลที่คุณเลือกใช้บริการจากสถานบริการน้ำมันแห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ทางเข้า-ออกสถานีบริการสะดวก
- พนักงานบริการสุภาพ
- บริเวณสถานีบริการสะอาด
- บริการซื้อสติกส์ได้รับน้ำมันครบตามจำนวน
- อื่น ๆ (ระบุ).....

9. อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จูงใจให้ท่านใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน

	สำคัญที่สุด	สำคัญอันดับรอง	สำคัญอันดับสาม
ใกล้ที่อยู่อาศัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สามารถซื้อเชื่อได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ใกล้สวนลพพิเศษ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เป็นที่ยอมรับของใคร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีคนรู้จักทำงานที่นั่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ให้บริการดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
พนักงานบริการสุภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ทางเข้าออกสะดวก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บริการซื้อสติกส์ได้รับน้ำมันครบตามจำนวน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีช่องแถมหรือรายการชิงโชค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ (ระบุ).....			

10. จากประสบการณ์ที่คุณเคยใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันมา คุณคิดว่าควรจะมีการปรับปรุงการบริการหรือไม่ อย่างไร

ก. ด้านบริการ เติมน้ำมัน.....

.....

ข. ด้านบริการล้างอัดฉีด.....

.....

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

- | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
| เพศ | <input type="checkbox"/> | ชาย | <input type="checkbox"/> | หญิง |
| สถานภาพส่วนตัว | <input type="checkbox"/> | โสด | <input type="checkbox"/> | สมรส |
| | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 20 ปี | | |
| | <input type="checkbox"/> | 21 - 30 ปี | | |
| | <input type="checkbox"/> | 31 - 40 ปี | | |
| | <input type="checkbox"/> | 41 - 50 ปี | | |
| | <input type="checkbox"/> | 51 - 60 ปี | | |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป | | |
| การศึกษา | <input type="checkbox"/> | ป. 1 - 6 | | |
| | <input type="checkbox"/> | ม.ศ. 1 - 3 | | |
| | <input type="checkbox"/> | ม.ศ. 4 - 6 อาชีวะชั้นสูง | | |
| | <input type="checkbox"/> | อนุปริญญา/ปริญญาตรี | | |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| รายได้ | <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 3,000 บาท | | |
| | <input type="checkbox"/> | 3,000 - 6,000 บาท | | |
| | <input type="checkbox"/> | 6,000-9,000 บาท | | |
| | <input type="checkbox"/> | 9,000-12,000 บาท | | |
| | <input type="checkbox"/> | สูงกว่า 12,000 ขึ้นไป | | |

- อาชีพ
- ข้าราชการพลเรือน
 - ทหาร/ตำรวจ
 - พ่อค้า / แม่ค้า
 - พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ
 - นักเรียน, นิสิต, นักศึกษา
 - แม่บ้าน
 - ผู้ชายแรงงาน (กรรมกร, ลูกจ้าง)
 - อิสระ (นายควม, แพทย์ ฯลฯ)

ขอแสดงความขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

อย่างสูง

จากนิสิตภาควิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย



นายชง อุ่มกระภูง เกิดเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2495 ที่เขต
บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร สำเร็จบริหารธุรกิจบัณฑิต จากวิทยาลัยการศา เมื่อ
ปีการศึกษา 2520 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งวิทยากร กองการตลาด ฝ่ายวางแผน
และประเมินผลการตลาด, การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย