



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved



แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการในการให้บริการของสถานบริการก๊าซแอลพีจี ทัศนศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการก๊าซแอลพีจี ที่มีต่อการจัดการในการให้บริการของสถานบริการในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการสถานบริการก๊าซแอลพีจี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแผนงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตลอดถึงเป็นข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จะแปลงผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นระดับความคิดเห็นต่อการจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการวางแผน คือ มีการวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ และการรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
2. ด้านการจัดองค์การคือ พนักงานได้รับการอบรมและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการรวมทั้งการเข้าถึงลูกค้าของผู้บริหาร และมีระบบการจัดการความปลอดภัยของสถานบริการ
3. ด้านการนำ คือ สถานีบริการมีการนำทางด้านเทคโนโลยีและมีการพัฒนาการให้บริการ
4. ด้านการควบคุม คือ มีระบบของการควบคุมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การควบคุมความปลอดภัย เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 18 - 27 ปี 2. 28 - 37 ปี
 3. 38 - 47 ปี 4. 48 - 57 ปี
 5. มากกว่า 57 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 - 15,000 บาท
 3. 15,001 - 20,000 บาท 4. 20,001 - 25,000 บาท
 5. 25,001 - 30,000 บาท 6. มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้า ของสถานีก๊าซแอลพีจี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน (Planning)					
1. มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ต่อการพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี					
2. มีการวางแผนพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีอย่างต่อเนื่อง					
3. มีการชี้แจงแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี ให้กับลูกค้าได้รับทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัวต่อการพัฒนา ดังกล่าว					
4. มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างใส่ใจและ สม่าเสมอ					
5. การพัฒนาบริการ ควรจะดำเนินการวางแผนบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการจัดองค์การ (Organizing)					
1. มีการอบรมให้บุคลากรพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ					
2. มีช่องทางการร้องเรียนและเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ โดยตรงกับผู้บริหาร					
3. ผู้บริหารควรออกมาพบปะและพูดคุยกับพนักงานและ ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพกับพนักงานและผู้ใช้บริการ					
4. มีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพก๊าซแอลพีจีเพื่อสร้าง ความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ใช้บริการ					
5. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น					

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้า ของสถานีก๊าซแอลพีจี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการนำ (Leading)					
1. มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการสมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้					
2. มีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ตอบสนองลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ อย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการพัฒนาช่องทางรับคำแนะนำต่อการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น					
4. มีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
5. มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศ ในการให้บริการ					
ด้านการควบคุม (Controlling)					
1. มีการควบคุมการซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานี ก๊าซแอลพีจีให้ได้อยู่เสมอ					
2. มีการกำกับดูแลให้ราคาก๊าซแอลพีจีเป็นไปตามกลไกท้องตลาด					
3. มีการดำเนินการให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อควบคุม มาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ					
4. มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจี ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ					

