



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ  
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟวาวิ  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟวาวิ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกรักษาไว้เป็นความลับ

จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

นายสมเกียรติ เม็งโต  
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [ ] หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ
 

[ ] 1. ชาย	[ ] 2. หญิง
------------	-------------
2. อาชีพ
 

[ ] 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	[ ] 2. เกษตรกร
[ ] 3. พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน	[ ] 4. เจ้าของกิจการ
[ ] 4. นักเรียน/นักศึกษา	[ ] อื่น (ระบุ).....
3. อายุ
 

[ ] 1. ต่ำกว่า 20 ปี	[ ] 2. 20 – 30 ปี
[ ] 3. 31 – 40 ปี	[ ] 4. 41 – 50 ปี
[ ] 5. มากกว่า 50 ปี	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

[ ] 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	[ ] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
[ ] 3. อนุปริญญา/ปวส.	[ ] 4. ปริญญาตรี
[ ] 5. สูงกว่าปริญญาตรี	[ ] 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวท่าน
 

[ ] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	[ ] 2. 5,000 - 10,000 บาท
[ ] 3. 10,001 – 15,000 บาท	[ ] 4. 15,001-20,000 บาท
[ ] 5. 20,001 – 25,000 บาท	[ ] 6. มากกว่า 25,000 บาท
6. ท่านใช้บริการร้านกาแฟวาวิ ที่สาขาใดมากที่สุด
 

[ ] 1. นิมนานเหมินทร์	[ ] 2. สุริวงศ์บุ๊คเซนเตอร์
[ ] 3. สถานบริการวิชาการนานาชาติ	
7. ท่านใช้บริการร้านกาแฟวาวิประมาณกี่ครั้งต่อเดือน
 

[ ] 1. 1 ครั้ง	[ ] 2. 2 ครั้ง
[ ] 3. 3 ครั้ง	[ ] 4. มากกว่า 3 ครั้ง
[ ] 5. อื่นๆ (ระบุ).....	
8. จำนวนเงินที่ใช้จ่ายที่ร้านกาแฟวาวิต่อครั้งโดยเฉลี่ย
 

[ ] 1. ต่ำกว่า 100 บาท	[ ] 2. 100 – 200 บาท
[ ] 3. 201 – 300 บาท	[ ] 4. มากกว่า 300 บาท

9. ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านบริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ]1. ผลิตภัณฑ์จากกาแฟ [ ]2. ขนมเค้ก คุกกี้  
[ ]3. ขนมขบเคี้ยว [ ]4. อื่นๆ (ระบุ).....
10. ลักษณะการใช้บริการที่ร้านกาแฟวาวิ
- [ ]1. ดื่ม/รับประทานที่ร้าน [ ]2. ชื้อกลับบ้าน  
[ ]3. ทั้ง 2 อย่าง
11. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านวาวิพร้อมกับท่านในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)
- [ ]1. คนเดียว [ ]2. 2-3 คน  
[ ]3. 4-6 คน [ ]5. ไม่นแน่นอน
12. ท่านรู้จักร้านกาแฟวาวิ จากสื่อประเภทใด
- [ ]1. วิทยุ [ ]2. โทรทัศน์  
[ ]3. หนังสือพิมพ์ [ ]4. ป้ายหน้าร้าน  
[ ]5. ใบปลิว [ ]6. โปสเตอร์ที่ติดตามสถานที่ต่างๆ  
[ ]7. หน่วยรตโฆษณา [ ]8. เพื่อน  
[ ]9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟวาวิ อยู่ในระดับใด
- [ ]1. พอใจมาก [ ]2. พอใจ  
[ ]3. ค่อนข้างพอใจ [ ]4. ไม่ค่อยพอใจ  
[ ]4. ไม่พอใจมาก
14. เวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด
- [ ]1. ก่อนเวลา 12.00 น. [ ]2. เวลา 12.01 – 15.00 น.  
[ ]3. เวลา 15.01-17.00 น. [ ]4. หลังเวลา 17.00 น.
15. วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด
- [ ]1. วันธรรมดา จันทร์ – ศุกร์ [ ]2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์  
[ ]3. วันหยุดเทศกาล

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟลาวี

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟลาวี

- ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟลาวีระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (เช่น รสชาติของกาแฟ ขนม)					
2.ด้านราคา					
3.ด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง)					
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด (โฆษณา ส่วนลด ของแจก)					
5.ด้านบุคลากร (ความเอาใจใส่ ความสุภาพ)					
6.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะด้านกายภาพ (บรรยากาศในร้าน)					
7.ด้านกระบวนการให้บริการ (การรับคำสั่งอาหาร การคิดเงิน การเสิร์ฟเครื่องดื่มและขนม)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน					
2. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้าน					
3. การมีขนมจำหน่าย					
4. มีถาดรองกรณีช็อกกลับบ้าน					
5. ความหลากหลายของชนิดกาแฟและเครื่องดื่ม					
6. ความหลากหลายของขนมที่จำหน่าย					
7. รสชาติของขนม					
8. รสชาติของกาแฟ					
9. ภาชนะบรรจุ					
10. การมีเครื่องดื่มชนิดพิเศษที่ไม่ค่อยจะมี จำหน่ายในร้านอื่น					
11. ผลิตภัณฑ์มีหลายขนาด					
12. การมีสินค้าชนิดใหม่แนะนำเสนอ					
13. ชื่อเสียงของตราสัญลักษณ์ของร้าน					
14. การมีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ					
15. คุณภาพของเครื่องดื่มและขนมสม่ำเสมอ					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ					
3. มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. มีสาขาหลายแห่ง สะดวกในเลือกใช้บริการ					
3. มีบริการจัดส่งถึงสถานที่ทำงาน / บ้าน					
4. การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
5. ที่ตั้งร้านหาง่าย					
6. สามารถสั่งซื้อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้					
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าโดยตรง เช่น สารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
3. การที่ร้านสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน					
4. การมีการระดมยอดเพื่อแลกของรางวัล					
5. การบริการของพนักงานขายโดยรวม					
6. คำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการ					
7. การแจกของขวัญ ของชำร่วยในโอกาสต่างๆ					
8. การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร (people)</b>					
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					
4. พนักงานมีความรู้เรื่องกาแฟเป็นอย่างดี					
5. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ					
6. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน					
7. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
8. พนักงานมีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม					
9. จำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>					
1. ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็น ได้ชัดเจน					
2. การตกแต่งร้าน					
3. สถานที่ประกอบการมีพื้นที่กว้าง ไม่แออัด					
4. ความสะอาดของสถานประกอบการ					
5. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์เป็นระเบียบ					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์					
7. การมีที่นั่งภายนอกอาคาร					
8. การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่					
9. หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ที่มีไว้บริการลูกค้า					
10. การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต					
11. ความสะอาดของห้องน้ำ					
12. บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง					



ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13. มีสัญลักษณ์ของร้านจำได้ง่าย					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็ว					
4. เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงิน					
5. เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อ					
6. ระบบการทำงานมีความเป็นมาตรฐาน					
7. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม (และสินค้าอื่นๆ) ถูกต้องครบถ้วน					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการร้านกาแฟลาวี และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

**คำชี้แจง** ในแต่ละหัวข้อโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาจากการใช้บริการร้านกาแฟลาวี

**1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่
- 2. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่สะอาด
- 3. การไม่มีขนมจำหน่าย
- 4. ไม่มีถาดรองกรณีซื้อกลับบ้าน
- 5. ไม่มีความหลากหลายชนิดกาแฟ
- 6. ไม่มีความหลากหลายของขนมที่จำหน่าย
- 7. รสชาติของขนมไม่คงที่สม่ำเสมอ
- 8. รสชาติของกาแฟไม่คงที่สม่ำเสมอ
- 9. ภาพขณะบรรจุไม่สะอาด

- 10. ไม่มีเครื่องดัดชนิดพิเศษที่ไม่ค่อยจะมีจำหน่าย  
ในร้านอื่น
- 11. ผลิตภัณฑ์ไม่มีหลายขนาด
- 12. ไม่มีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอสม่ำเสมอ
- 13. ไม่มีบริการเสริมที่โต๊ะ
- 14. เครื่องดัดและขนมไม่มีคุณภาพ
- 15. อื่นๆ (ระบุ).....

**2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. ราคากาแฟไม่เหมาะสม
- 2. ไม่มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ
- 3. ไม่มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม
- 4. ไม่มีป้ายแสดงราคาของขนมและเครื่องดัด
- 5. อื่นๆ (ระบุ).....

**3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน
- 2. สาขาน้อยแห่งไม่สะดวกในเลือกใช้บริการ
- 3. ไม่มีบริการจัดส่งถึงสถานที่ทำงาน / บ้าน
- 4. ไม่มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ
- 5. ที่ตั้งร้านหายาก
- 6. ไม่สามารถสั่งซื้อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้
- 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม

**4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง
- 2. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าโดยตรง
- 3. การที่ร้านไม่สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน
- 4. ไม่มีสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล
- 5. ไม่มีจดหมายหรือใบปลิวส่งตรงถึงบ้าน
- 6. ไม่แจกของขวัญ ของชำร่วยในโอกาสต่างๆ
- 7. ไม่ให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ
- 8. ไม่มีส่วนลดให้สมาชิก
- 9. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ]1. พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์
- [ ]2. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- [ ]3. พนักงานไม่มีการตอบสนองและเต็มใจในการให้บริการ
- [ ]4. พนักงานไม่มีความรู้เรื่องกาแฟ
- [ ]5. พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ
- [ ]6. พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหา
- [ ]7. พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- [ ]8. พนักงาน มีบุคลิกและการแต่งกายไม่เหมาะสม
- [ ]9. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ
- [ ]10. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. มีความล่าช้าไม่สะดวกในการให้บริการ
- [ ] 2. ขั้นตอนการสั่งของยุ่งยากซับซ้อน
- [ ] 3. ลูกค้ายอมรับผลิตภัณฑ์ช้า
- [ ] 4. ในการสั่งสินค้าและชำระเงินมีความล่าช้า
- [ ] 5. ในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อมีความล่าช้า
- [ ] 6. ระบบการทำงานไม่มีความเป็นมาตรฐาน
- [ ] 7. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม (และสินค้าอื่นๆ) ไม่ถูกต้องครบถ้วน
- [ ] 8. การคิดเงิน ไม่ถูกต้อง
- [ ] 9. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ป้ายหน้าร้านไม่สามารถมองเห็นไม่ชัดเจน
- [ ] 2. การตกแต่งร้านจัดพื้นที่ไม่เหมาะสมกับบรรยากาศ
- [ ] 3. สถานที่ประกอบการไม่มีความสะอาด
- [ ] 4. ใช้อุปกรณ์ไม่ทันสมัย
- [ ] 7. ไม่มีที่นั่งภายนอกอาคาร
- [ ] 8. ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่
- [ ] 9. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ไว้บริการลูกค้าไม่เพียงพอ
- [ ] 10. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ
- [ ] 11. ไม่มีความสะอาดของห้องน้ำ

- [ ]12. บรรยากาศในร้านไม่เป็นเอง
- [ ]13. ไม่มีสัญลักษณ์ของร้าน
- [ ]14. อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการบริการของร้านกาแฟวาปี

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายสมเกียรติ เป็งโต

## ประวัติการศึกษา

- 2526 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย  
จังหวัดลำปาง
- 2532 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่
- 2537 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (วิศวกรรมไฟฟ้า)  
สถาบันราชมนักเทคโนโลยีภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

## ประสบการณ์ในการทำงาน

- 2540 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการบริษัทเชียงใหม่ พี. เบสท์ กรุ๊ป จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved