



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายสุปิยะชาติ วรรณสูตร

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

() 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

() 3. ปวส.หรืออนุปริญญา

() 4.ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ

() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 4. พนักงานบริษัทเอกชน

() 5. ธุรกิจส่วนตัว

() 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 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. 25,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

7. ลักษณะการอยู่อาศัย

- () 1. คนในท้องถิ่น
- () 2. นักท่องเที่ยว
- () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

8. ภูมิภาคของท่าน

- () 1. จังหวัดเชียงใหม่
- () 2. จังหวัด อื่นๆ (โปรดระบุ

9. โดยเฉลี่ยแล้วท่านซื้อสินค้าจากร้านขนมบ้านอาจารย์ บ่อยแค่ไหน

- () 1. ทุกอาทิตย์
- () 2. เดือนละ 2- 3 ครั้ง
- () 3. เดือนละ 1 ครั้ง
- () 4. นานๆครั้ง (2- 3 เดือน / ครั้ง)
- () 5. เมื่อต้องการซื้อของฝาก
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ

10. ช่วงเวลาที่ท่านมาซื้อสินค้าจากร้านขนมบ้านอาจารย์ บ่อยที่สุด

- () 1. ช่วงเวลา 10.00 - 12.00 น.
- () 2. ช่วงเวลา 12.01 - 15.00 น.
- () 3. ช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น.
- () 4. ช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น.

11. วันที่ท่านเข้ามาซื้อสินค้าจากร้านขนมบ้านอาจารย์ บ่อยที่สุด

- () 1. วันธรรมดา (จันทร์ - เสาร์)
- () 2. วันเสาร์ - อาทิตย์
- () 3. เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ

12. สาขาของร้านขนมบ้านอาจารย์ ที่ท่านใช้บริการ บ่อยที่สุด

- () 1. สาขาราชภัฏ
- () 2. สาขาโรบินสัน
- () 3. สาขาเซ็นทรัล กาดสวนแก้ว
- () 4. สาขาบิ๊กซี
- () 5. สาขาสนามบิน
- () 6. สาขาบ้านตุ๊กตา

13. โดยเฉลี่ยยอดซื้อสินค้าจากร้านขนมบ้านอาจารย์ ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าใด

- () 1. ไม่เกิน 100 บาท
- () 2. 100 – 500 บาท
- () 3. 501 – 1000 บาท
- () 4. มากกว่า 1000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ

14. ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อจากร้านขนมบ้านอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ขนมเบี๊ยะไส้ต่างๆ
- () 2. ขนมไทยโบราณ
- () 3. ขนมเบเกอรี่ชนิดต่างๆ
- () 4. เครื่องดื่มสมุนไพร
- () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของร้านขนมบ้านอาจารย์ มากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน
- () 2. บุคคลในครอบครัว
- () 3. แฟน
- () 4. ตัวท่านเอง
- () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านรู้จักร้านขนมบ้านอาจารย์ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง
- () 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
- () 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ
- () 4. จากสื่อโฆษณาต่างๆ
- () 5. ร้านจำหน่ายขนมอื่นๆ แนะนำ
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

17. วัตถุประสงค์ของการซื้อสินค้า ที่ร้านขนมบ้านอาจารย์

- () 1. เพื่อรับประทานเอง
- () 2. เพื่อเป็นของฝาก
- () 3. เพื่อเป็นของทำบุญ
- () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. เหตุผลที่ท่านใช้พิจารณาเลือกซื้อสินค้าจากร้านขนมบ้านอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สินค้ามีรสชาติอร่อย
- () 2. สินค้ามีความหลากหลาย
- () 3. ความสวยงามของสินค้า
- () 4. บรรจุภัณฑ์สวยงาม
- () 5. ยี่ห้อของสินค้า
- () 6. คุณภาพของสินค้า
- () 7. ราคาของสินค้าถูกกว่าที่อื่น
- () 8. สถานที่หาง่าย
- () 9. สถานที่จอดรถสะดวก
- () 10. สินค้ามีเอกลักษณ์
- () 11. ชื่อเป็นของฝาก มีเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่
- () 12. รายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ
- () 13. รู้จักเจ้าของร้าน/พนักงาน
- () 14. การตกแต่งร้านสวยงาม มีเอกลักษณ์
- () 15. อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. ในอนาคตท่านจะกลับมาซื้ออีก หรือไม่

- () 1. ซื้อ
- () 2. ไม่ซื้อ เพราะ

20. ท่านจะแนะนำให้ เพื่อน/คนรู้จักมาซื้อ หรือไม่

- () 1. แนะนำ
- () 2. ไม่แนะนำ เพราะ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด					
1.2 มีสินค้าให้เลือกหลายขนาด					
1.3 มีรสชาติของผลิตภัณฑ์อร่อย ถูกปาก					
1.4 สินค้ามีคุณภาพ นำรับประทาน					
1.5 ความสดใหม่ ของสินค้า					
1.6 ตรายี่ห้อเป็นที่รู้จัก					
1.7 อายุการเก็บรักษาของสินค้า					
1.8 สะอาด ถูกสุขลักษณะ					
1.9 ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์					
1.10 บรรจุภัณฑ์เหมาะสมกับตัวสินค้า					
1.11 ความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์					
1.12 มีการแสดงเครื่องหมายองค์กรอาหารและยาอย่างชัดเจน					
1.13 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อยู่เสมอ					
1.14 ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก					

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาของผลิตภัณฑ์ถูกกว่าร้านอื่น					
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน					
2.3 ราคาไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
2.4 การคิดเงินรวดเร็ว ถูกต้อง					
2.5 สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้					
2.6 ราคาของผลิตภัณฑ์คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก					
3.2 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก					
3.3 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย					
3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.)					
3.5 สินค้าของร้าน มีการจัดเรียงสินค้าสวยงาม เป็นระเบียบ เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
3.6 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่เหมาะสม					
3.7 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน					
3.8 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3.9 มีห้องน้ำบริการ สะดวก สะอาด					
3.10 เป็นจุดแวะพักระหว่างทางได้ดี					
3.11 การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อ และหยิบดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องให้พนักงานหยิบให้ทุกครั้งไป					
3.12 เว็บไซต์ หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงได้ง่าย					
3.13 อาคารมีเอกลักษณ์สวยงาม					

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ในการซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขนมบ้านอาจารย์	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น					
4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนหรืออบต. เป็นต้น					
4.3 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น					
4.4 มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น					
4.5 มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ					
4.6 มีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของร้านให้ลูกค้า					
4.7 มีการรับเปลี่ยน / คืนหากสินค้าหมดอายุก่อนวันที่ระบุไว้					
4.8 ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ของพนักงาน					
4.9 พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
4.10 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
4.11 พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.12 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้					
4.13 การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 () ไม่มีความหลากหลายของประเภทสินค้า
- 1.2 () มีสินค้าให้เลือกไม่หลากหลายขนาด
- 1.3 () มีรสชาติของผลิตภัณฑ์ไม่อร่อย ไม่ถูกปาก
- 1.4 () สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่น่ารับประทาน
- 1.5 () สินค้าที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่
- 1.6 () ตรายี่ห้อไม่เป็นที่รู้จัก
- 1.7 () สินค้าหมดอายุเร็ว
- 1.8 () สินค้าไม่สะอาด ไม่ถูกสุขลักษณะ
- 1.9 () บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม
- 1.10 () บรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับตัวสินค้า
- 1.11 () บรรจุภัณฑ์ไม่ความแข็งแรงทนทาน
- 1.12 () ไม่มีการแสดงเครื่องหมายของเครื่องหมายและยาอย่างชัดเจน
- 1.13 () ไม่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อยู่เสมอ
- 1.14 () ชื่อเสียงของร้านไม่เป็นที่รู้จัก
- 1.15 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.16 () ไม่พบปัญหา

2. ด้านราคา

- 2.1 () ราคาของผลิตภัณฑ์แพงกว่าร้านอื่น
- 2.2 () ไม่มีการติดป้ายบอกราคาอย่างชัดเจน
- 2.3 () ราคามีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- 2.4 () การคิดเงินล่าช้า ผิดพลาด
- 2.5 () ไม่สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้
- 2.6 () ราคาของผลิตภัณฑ์ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย
- 2.7 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 2.8 () ไม่พบปัญหา

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 () การเดินทางมาที่ร้านไม่สะดวก
- 3.2 () ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจนจากด้านนอก
- 3.3 () สถานที่จอดรถคับแคบ
- 3.4 () เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (10.00 น. -20.00 น.)
- 3.5 () สินค้าของร้านจัดเรียงสินค้า ไม่สวยงามและไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นหมวดหมู่ยากต่อการเลือกซื้อ
- 3.6 () ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน ไม่เหมาะสม
- 3.7 () ร้านสกปรกและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 3.8 () ป้ายชื่อร้านไม่ชัดเจน
- 3.9 () ห้องน้ำไม่สะดวกต่อการให้บริการ หรือสกปรก
- 3.10 () ไม่สามารถใช้เป็นจุดแวะพักระหว่างทางได้
- 3.11 () ลูกค้าไม่สามารถเลือกซื้อ และหยิบดูสินค้าในร้านได้เองอย่างอิสระ
- 3.12 () เว็บไซต์หรือ Facebook ของร้านมีข้อมูลไม่เพียงพอ
- 3.13 () อาคารไม่มีเอกลักษณ์ หรือไม่สวยงาม
- 3.14 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 3.15 () ไม่พบปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อยเกินไป เช่น วิทยุ นิตยสาร ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น
- 4.2 () การทำการประชาสัมพันธ์ มีน้อยเกินไป เช่น การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน หรืออบต. เป็นต้น
- 4.3 () การให้ของสมนาคุณใน โอกาสพิเศษ มีน้อยเกินไป เช่น บัตรส่วนลด เป็นต้น
- 4.4 () การแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ มีน้อยเกินไป เช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น
- 4.5 () ขาดการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ
- 4.6 () เอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของร้านให้ลูกค้า มีน้อยเกินไป
- 4.7 () ไม่มีการรับเปลี่ยน / คืนหากสินค้าหมดอายุก่อนวันที่ระบุไว้
- 4.8 () พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

- 4.9 () พนักงานพุดจาไม่สุภาพ ไม่อ่อนน้อม
- 4.10 () พนักงานมีจำนวน ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 4.11 () พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่และ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4.12 () พนักงานไม่มีความรู้ ไม่มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้
- 4.13 () การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ หรือไม่เรียบร้อย
- 4.14 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 4.15 () ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายสุปิยะชาติ วรรณสูตร

วัน เดือน ปีเกิด

23 ตุลาคม 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท วรรณสูตร สวิต
แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved