



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านบัดส์ไอศกรีมสาขาเชียงใหม่ แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้าน บัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้าน บัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่

ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ดำเนินการศึกษาจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

คำชี้แจง : โปรดกรอกหรือตอบข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้หรือเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ()
หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ

1. () ไม่เกิน 15 ปี 2. () 16-20 ปี
3. () 21-30 ปี 4. () 31-40 ปี
5. () 41-50 ปี 6. () 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพครอบครัว

1. () โสด 2. () สมรส
3. () หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. () ป.6 หรือต่ำกว่า 2. () ม. 3 หรือเทียบเท่า
3. () ม.6 หรือเทียบเท่า 4. () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. () ปริญญาตรี 6. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพในปัจจุบันของท่านคือ

1. () นักเรียน
2. () นักศึกษา
3. () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
4. () พนักงานบริษัทเอกชน
5. () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
6. () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ไม่เกิน 3,000 บาท
2. () 3,001-6,000 บาท
3. () 6,001-9,000 บาท
4. () 9,001-12,000 บาท
5. () มากกว่า 12,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ร้านไอศกรีมบัตส์ สาขาเชียงใหม่

1. ท่านชอบรับประทานไอศกรีมรสใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. () บานาน่า สตรอเบอร์รี่น้ำ | 2. () บัตเตอร์ อัลมอนด์ |
| 3. () เชอร์รี่ บอร์ด | 4. () เชอร์รี่ วานิลลา |
| 5. () ช็อคโกแลต | 6. () ช็อคโกแลตชิพ |
| 7. () คาร์ค ดัทช์ ช็อคโกแลต | 8. () คัมเบิ้ล ช็อคโกแลต |
| 9. () เอสเพรสโซ่ คอฟฟี่ | 10. () กรีนที |
| 11. () คิลเลอร์ บลูเบอร์รี่ | 12. () ลาวา บราวน์ |
| 13. () มินท์ชิพ | 14. () มอกก้า อัลมอนด์พีค้ |
| 15. () แมกคาเดเมียร์ นัท | 16. () ร็อคกี้โรด |
| 17. () รัมเรซิน | 18. () สตรอเบอร์รี่ |
| 19. () เซเชลนัท | 20. () สตรอเบอร์รี่ ชีสเค้ก |
| 21. () วานิลลา | 22. () วานิลลาคูกี้ |
| 23. () ไวท์ อัลมอนด์ บาร์ค | 24. () วอปเปอร์ ครันซ์ |
| 25. () ทูเรียน | 26. () ลินจี |
| 27. () มะม่วง | 28. () ทาโร ชังโคโคนัท |
| 29. () เซอร์เบตส้ม | 30. () เซอร์เบตราสเบอร์รี่ |
| 31. () เซอร์เบตสับปะรด | 32. () เซอร์เบตมะนาว |
| 33. () อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

2. ท่านชอบที่อบปิ้งแต่งหน้าไอศกรีมอะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1. () วิปป์ครีม | 2. () กล้วยหอม |
| 3. () สตรอเบอร์รี่แยม | 4. () สับปะรดแยม |
| 5. () บลูเบอร์รี่แยม | 6. () ฮีทพีค้ |
| 7. () บัตเตอร์สก็อต | 8. () อัลมอนด์ |
| 9. () เรนโบว์ | 10. () แพนเวเฟอร์ |
| 11. () เชอร์รี่ | 12. () ว็อฟเปอร์ครันซ์ |
| 13. () อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

3. ไอศกรีมชั้นเค้กรายการใดในเมนูที่ท่านชอบ(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. () ชูเปอร์ โบว์ล | 2. () บานานา ฟัดจ์ รอยัล |
| 3. () โรริง ทเวนตี้ส์ | 4. () บิ๊ก อัล |
| 5. () โกลเด็น เกท | 6. () วอฟเฟิล แฟนตาซี |
| 7. () ครันชี คูกี้ | 8. () เฟมัส 5 |
| 9. () เฮลลี่ สูปริม | 10. () เบอร์รี่ เบอร์รี่ |
| 11. () แบล็ค แอนด์ ไวท์ | 12. () ทาโก้ ชันเด |
| 13. () เฮลลี่ คีอเทล ชันเด | 14. () สวีท คอร์น ชันเด |
| 15. () ร็อกกี้ เม้าท์เทน | 16. () บัคส์ ชูเปอร์ ชันเด |
| 17. () แปซิฟิก ครันช์ | 18. () คัมเบิ้ล ช็อกโกแลต ชันเด |
| 19. () ไอศกรีมเค้ก | 20. () ซิก เซค |
| 21. () เซอร์เบท ฟริช | 22. () ป๊อปปูล่าร์ เซค |
| 23. () คอฟฟี โพลท | 24. () ป๊อปปูล่าร์ โพลท |
| 25. () อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

4. ไอศกรีมเค้ก รสใดบ้างที่ท่านชอบรับประทาน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1. () ชาเขียว | 2. () มอคก้า อัลมอนด์ ฟัดจ์ |
| 3. () ช็อกโกแลต | 4. () วานิลลา |
| 5. () บานาน่า สตรอเบอร์รี่ | 6. () บลูเบอร์รี่ |
| 7. () ช็อกโกแลตชิพ | 8. () เอสเพรสโซ่ คีอฟี |
| 9. () เซอร์เบตลิ้ม | 10. () เซอร์เบตมะนาว |
| 11. () วานิลลาคูกี้ | 12. () อื่นๆ โปรดระบุ..... |

5. ไอศกรีมประเภทใดบ้างที่ท่านมักจะซื้อกลับบ้าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. () ขนาด 560 กรัม | 2. () ขนาด 280 กรัม |
| 3. () ขนาด 105 กรัม | 4. () ขนาด 80 กรัม |
| 5. () ไอศกรีมเค้ก | 6. () ไอศกรีมปั่นใสนม |
| 7. () ไอศกรีมชั้นเค้ | 8. () ไอศกรีมพาย |
| 9. () อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

6. ท่านใช้บริการร้านไอศกรีมบัตส์บ่อยมากน้อยเพียงใด
1. () น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 2. () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 3. () สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
 4. () มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง
 5. () อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านชอบใช้บริการในข้อใดมากกว่ากัน
1. () นั่งทานในร้านบัตส์ไอศกรีม
 2. () ซื้อมากลับบ้าน
8. ช่วงระยะเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้บริการในร้านบ่อยที่สุด
1. () 10.00-14.00 น.
 2. () 14.01-18.00 น.
 3. () 18.01-23.00 น.
9. ท่านมักจะเข้ามาใช้บริการในร้านบัตส์ไอศกรีมอย่างไร
1. () มาคนเดียว
 2. () มากับเพื่อนที่รู้จักสนิท
 3. () มากับสมาชิกในครอบครัว
 4. () มากับเพื่อนที่ทำงาน
 5. () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของบัตส์ไอศกรีม สาขา
เชียงใหม่

ขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ท่านเลือกในแต่ละข้อ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความหลากหลายของรสชาติไอศกรีม					
2. รสชาติของไอศกรีม					
3. การแต่งหน้าไอศกรีมชั้นดี					
4. คุณภาพของไอศกรีม (เช่น ไม่ละลายเร็ว, เนื้อ ไอศกรีมมีความละเอียด, มีสีสรรน่ารับประทาน)					
5. มีหลายขนาดให้เลือกซื้อ					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านราคา (Price)					
1. ราคาไอศกรีมมีให้เลือกหลายระดับ					
2. ไอศกรีมมีราคาที่เหมาะสม					
3. มีป้ายบอกราคาชัดเจน					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ (place)					
1. ที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. การสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาเปิด-ปิดร้าน					
4. สถานที่จอดรถ					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion)					
1. การให้ส่วนลด 10% สำหรับสมาชิก					
2. แจกของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
3. ซั๊อ 2 แถม 1 ทุกวันจันทร์					
4. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ					
5. การโฆษณาทางโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)					
1. พนักงาน มีมารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพราะ					
2. พนักงานมีความรู้เรื่องสินค้าที่ขายอย่างดี					
3. พนักงานแนะนำสินค้าโดยละเอียด					
4. พนักงาน บริการด้วยความรวดเร็ว					
5. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)					
1. ความสะอาดของห้องน้ำ					
2. มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ					
3. ความสบายของโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่ง					
4. บรรยากาศภายในร้าน					
5. เครื่องแบบพนักงานในร้าน					
6. การออกแบบและตกแต่งภายในร้าน					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ความน่าเชื่อถือของร้าน					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. ความรวดเร็วในการได้รับไอศกรีม					
2. ได้รับไอศกรีมถูกต้องตามที่สั่ง					
3. การคิดเงินมีความรวดเร็ว					
4. การคิดเงินมีความถูกต้อง					
5. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

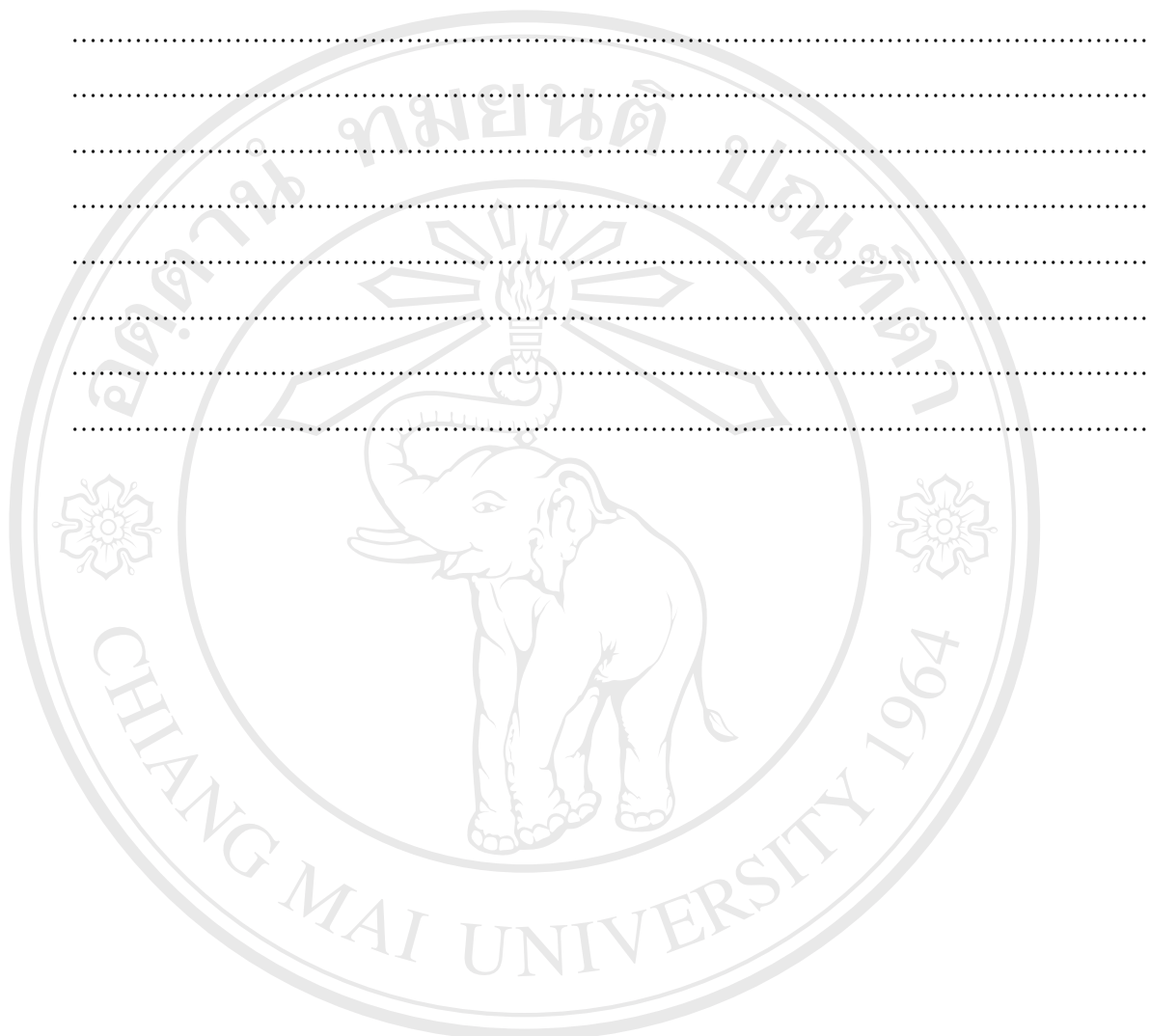
1. ท่านคิดว่าร้านบัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่ มีปัญหาและควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง

ขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ท่านเลือกในแต่ละข้อ

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ไอศกรีมมีรสให้เล็กน้อย					
2. รสชาติของไอศกรีมไม่อร่อย					
3. การแต่งหน้าไอศกรีมชั้นเดียวไม่สวยงาม					
4. คุณภาพของไอศกรีม(ละลายเร็ว, เนื้อหยาบ)					
5. ไอศกรีมมีขนาดให้เล็กน้อย					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านราคา (Price)					
1. ไม่มีราคาไอศกรีมให้เลือกหลายระดับ					
2. ไอศกรีมมีราคาที่ไม่เหมาะสม					
3. ไม่มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ (place)					
1. ท่าเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
2. ไม่มีความสะดวกในการสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาเปิด-ปิดร้าน ไม่เหมาะสม					
4. ที่จอดรถไม่สะดวก					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion)					
1. การให้ส่วนลดต่างๆ น้อยเกินไป					
2. โปรโมชันที่จัดไม่น่าสนใจ					
3. การโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ มีน้อย					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
ด้านบุคคลหรือพนักงาน(People)					
1. พนักงานไม่สุภาพ					
2. พนักงานไม่มีความรู้เรื่องสินค้าที่ขายดีพอ					
3. พนักงานไม่ได้แนะนำสินค้าโดยละเอียด					
4. พนักงานบริการด้วยความล่าช้า					
5. พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)					
1. ห้องน้ำไม่สะอาด					
2. จำนวนโต๊ะและเก้าอี้มีไม่เพียงพอ					
3. เก้าอี้นั่งแล้วไม่สะดวกสบาย					
4. บรรยากาศภายในร้านไม่ดีพอ					
5. เครื่องแบบพนักงานไม่สวยงาม					
6. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านไม่สวย					
7. ร้านไม่มีความน่าเชื่อถือ					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. ได้รับไอศกรีมช้า					
2. ได้รับไอศกรีมไม่ถูกต้องตามที่สั่ง					
3. คิดเงินช้า					
4. คิดเงินผิด					
5. พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายสุพัฒน์ เรืองฤทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	1 เมษายน 2516
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพานิชยการลานนา เชียงใหม่ ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ Certificate Of International Business Waikato University, New Zealand
ประวัติการทำงาน	พ.ศ 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน Swensen Ice Cream สาขาเชียงใหม่ ไนท์บาร์ซ่า เชียงใหม่ พ.ศ 2542 หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลเชียงใหม่ ชาสมุนไพรร พ.ศ 2543 - ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ Bud's Ice Cream สาขาเชียงใหม่ พ.ศ 2547 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไม้เชียงใหม่ จำกัด (Chiang Mai Wood Co.Ltd)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved