



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของนักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งจะเก็บเป็นความลับ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายประการใด จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

.....

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

26 ปี- 35ปี

36ปี - 50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. สถานที่ตั้งของร้าน  ตลาดค้าดอกไม้สดนัมซึ้งเส็ง  ตลาดดอกไม้วโรต

4. ยอดการจำหน่ายสินค้าโดยเฉลี่ย ต่อวัน

1,000 บาท- 10,000 บาท  10,001-15,000 บาท

15,001 บาท- 20,000 บาท  20,001 บาท ขึ้นไป

5. ความถี่ในการจัดส่งสินค้าต่อวัน

1 ครั้ง

2-6 ครั้ง

7 ครั้ง ขึ้นไป

อื่น(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

6. ดอกไม้สดที่จำหน่ายในร้าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กุหลาบ (ตอบข้อ 6.1)

เบญจมาศ (ตอบข้อ 6.3)

มัม (ตอบข้อ 6.2)

ฟีล็อก (ตอบข้อ 6.4)

กล้วยไม้(ตอบข้อ 6.4)

อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6.1. บรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกกุหลาบ

- กล่องกระดาษ  ถุงพลาสติก  
 ภาชนะรักษาอุณหภูมิ  อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6.2 บรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกเบญจมาศ

- กล่องกระดาษ  ถุงพลาสติก  
 ภาชนะรักษาอุณหภูมิ  อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6.3 บรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกมัม

- กล่องกระดาษ  ถุงพลาสติก  
 ภาชนะรักษาอุณหภูมิ  อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6.4 บรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกพีค็อก

- กล่องกระดาษ  ถุงพลาสติก  
 ภาชนะรักษาอุณหภูมิ  อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 6.5 บรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกกล้วยไม้

- กล่องกระดาษ  ถุงพลาสติก  
 ภาชนะรักษาอุณหภูมิ  อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 7. ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากร้าน

- ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ภายในจังหวัดเชียงใหม่  
 ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ในต่างจังหวัด โปรดระบุจังหวัด \_\_\_\_\_  
 บุคคลทั่วไป  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 8. วัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สั่งซื้อดอกไม้สดจากร้าน

- เพื่อจำหน่ายต่อ  เพื่อใช้ในงานแต่งงาน/งานขึ้นบ้านใหม่ หรือโอกาสต่างๆ  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 9. ยอดการสั่งซื้อ โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

- 500 บาท-1,000 บาท  1,001-5,000 บาท  
 5,001 บาท-10,000 บาท  10,001 บาทขึ้นไป

## 10. การจัดส่งดอกไม้โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

- 50 -100 ดอก  101-500 ดอก  
 501-1,000 ดอก  2,000 ดอกขึ้นไป

11. ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

- 0-10 กิโลเมตร       11-50 กิโลเมตร  
 51 กิโลเมตรขึ้นไป

12. รูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการขนส่งในแต่ละรูปแบบ ต่อครั้ง( สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบการขนส่ง	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง
<input type="checkbox"/> รถยนต์ของกิจการเอง	
<input type="checkbox"/> รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง	
<input type="checkbox"/> เครื่องบิน	
<input type="checkbox"/> รถสาธารณะแดง	
<input type="checkbox"/> รถตู้ๆ	
<input type="checkbox"/> รถไฟ	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรด ระบุ).....	

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด

13. ท่านมีลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งอย่างไร

- ตัดสินใจด้วยตัวเอง       ลูกค้านเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง

14. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ หรือบุคคลที่มีส่วนร่วม หรือมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตัวท่านเอง       ลูกค้าน  
 หุ่นส่วนร้าน       ร้านค้าใกล้เคียง  
 อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

15. กรณีที่ท่านต้องการใช้บริการบริษัทขนส่ง ท่านหาข้อมูลจากแหล่งใด

- เว็บไซต์       โทรทัศน์       วิทยุ       แผ่นพับ/โฆษณาต่างๆ  
 เพื่อน/คนที่รู้จัก       อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 16. ช่วงใดของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด

เดือนที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	โปรดระบุ 3 อันดับแรก โดยใส่ตัวเลข 1,2,3
มกราคม	
กุมภาพันธ์	
มีนาคม	
เมษายน	
พฤษภาคม	
มิถุนายน	
กรกฎาคม	
สิงหาคม	
กันยายน	
ตุลาคม	
พฤศจิกายน	
ธันวาคม	
อื่นๆ (โปรดระบุเช่น เทศกาลวาเลนไทน์ สงกรานต์ หรือ ลอยกระทง เป็นต้น..... .....)	

17. รูปแบบการขนส่งสินค้าที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน และปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง

รูปแบบการขนส่งที่ท่านใช้ ในปัจจุบัน	ปัจจัยที่ทำให้เลือกรูปแบบการขนส่ง			
	ค่าใช้จ่าย/ ราคา / ค่าบริการ	ความ รวดเร็ว	ความสะดวกใน การใช้งาน /เข้ารับ บริการ	อื่นๆ (โปรดระบุ)
<b>ใช้การขนส่งของกิจการเอง</b> <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ของกิจการ**หากเลือกตอบ ข้อนี้ข้อเดียว กรุณาข้ามไปตอบข้อ 20** <input type="checkbox"/> 2. รถยนต์ของกิจการ ร่วมกับบริการ ขนส่งจากภายนอก				
<b>ใช้บริการขนส่งจากภายนอก (เลือกตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)</b> <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง <input type="checkbox"/> 2. เครื่องบิน <input type="checkbox"/> 3. รถสาธารณะแดง <input type="checkbox"/> 4. รถตุ๊กๆ <input type="checkbox"/> 5. รถไฟ <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....				

18. หากท่านใช้บริการบริษัทผู้ให้บริการขนส่งภายนอกท่านเข้ารับบริการการขนส่งที่ไหน

รูปแบบการขนส่ง	ทำการขนส่งจากที่ไหน ไปที่ไหน (เช่น ส่งจากร้านค้าไปสถานีรถไฟ หรือ ส่งจากนิคมซึ่งส่งไป ยังร้านค้าดอกไม้ต่างจังหวัด เป็นต้น)
รถยนต์	
เครื่องบิน	
รถสาธารณะแดง	
รถตุ๊กๆ	
รถไฟ	
อื่นๆ (โปรด ระบุ).....	

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

19. ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบของการขนส่งสินค้ามากน้อยเพียงใด

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์ ส่งสินค้าแบบห้องเย็น เป็นต้น)					
2. คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี ใหม่ เป็นต้น)					
3. ความรวดเร็วในการขนส่ง					
4. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ (เช่น พนักงานมีความรู้ในการจัดเรียงสินค้าไม่ให้เกิด ความเสียหาย เป็นต้น)					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น (เช่น ค่าส่งสินค้า ของบริษัท A ถูกว่าส่งกับบริษัท B เป็นต้น)					
2. มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย					
<b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution/Place)</b>					
1. มีสำนักงานให้บริการหลายแห่ง					
2. ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้					
3. มีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน เป็นต้น					
2. มีการรับประกันสินค้าเสียหาย					
3. มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าวางส่งสินค้า จำนวนมากมีส่วนลดให้					



19. ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบของการขนส่งสินค้ามากน้อยเพียงใด (ต่อ)

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ปัจจัยด้านบุคคล (People)</b>					
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งแล้วเกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้					
2. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา					
3. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า เป็นต้น					
<b>6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน เป็นต้น					
2. ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่น สามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน เป็นต้น					
4. ช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที เป็นต้น)					
<b>7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1. มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง					
2. มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง					
3. มีป้ายชื่อของสถานที่ สามารถมองเห็นชัดเจน					
4. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					



ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้เลือกใช้รูปแบบของการขนส่งสินค้า

20. ท่านมีปัญหาในการเลือกใช้รูปแบบของการขนส่งสินค้าดังต่อไปนี้หรือไม่ กรุณาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการขนส่งที่ท่านเคยใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 รูปแบบ)

**ทางรถยนต์ของกิจการเอง**

ปัญหาและอุปสรรค	มี	ไม่มี	ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและข้อเสนอแนะ
1. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
2. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
3. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
4. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า			
5. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
6. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า			

**ทางรถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง**

ปัญหาและอุปสรรค	มี	ไม่มี	ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและข้อเสนอแนะ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง			
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
5. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า			
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน			
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า			

**ทางรถไฟ**

ปัญหาและอุปสรรค	มี		ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและ ข้อเสนอแนะ
	มี	ไม่มี	
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง			
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
5. ปัญหาเรื่องการไหลคสินค้า			
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน			
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของ สินค้า			

**ทางเครื่องบิน**

ปัญหาและอุปสรรค	มี		ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและ ข้อเสนอแนะ
	มี	ไม่มี	
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง			
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
5. ปัญหาเรื่องการไหลคสินค้า			
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน			
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของ สินค้า			

**ทางรอดแดง**

ปัญหาและอุปสรรค	มี	ไม่มี	ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและข้อเสนอแนะ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง			
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
5. ปัญหาเรื่องการไหลดสินค้า			
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน			

**รถตุ๊กตุ๊ก**

ปัญหาและอุปสรรค	มี	ไม่มี	ยกตัวอย่างกรณีปัญหาและข้อเสนอแนะ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง			
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง			
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า			
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย			
5. ปัญหาเรื่องการไหลดสินค้า			
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง			
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน			

อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

21. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับรูปแบบการขนส่งที่ท่านใช้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสวนสน ขอดนางคำ	
วัน เดือน ปี เกิด	27 มิถุนายน 2524	
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย
	ระดับอุดมศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553 – 2554	Thomson Logistic Co.,Ltd(Thailand) ตำแหน่ง Sales Executive
	2554-ปัจจุบัน	Elephant Parade Production Co.,Ltd. ตำแหน่ง Client Coordinator

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved