



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ผลการทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามประกอบการศึกษาเรื่องการวัดมูลค่าตราสินค้ากาแฟนาชาจากมุมมองผู้บริโภค จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ก่อนดำเนินการวิจัยภาคสนามจริง เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการศึกษา โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามตามร้านค้าที่สั่งซื้อกาแฟนาชาในจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2553 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2553

วิธีการทดสอบแบบสอบถาม ภายหลังจากการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแล้ว ผู้ศึกษาได้ถามคำถามเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. ท่านมีความเข้าใจคำถามแต่ละข้อดีแล้วหรือไม่ มีข้อใดที่อ่านแล้วเข้าใจยาก หรือสมควรแก้ไขให้สะดวกต่อการตอบหรือไม่
2. มีคำถามใดที่อยากให้เพิ่มเติม หรือคิดว่าควรถามเกี่ยวกับแต่ละคำถามหรือไม่

จากการทดสอบแบบสอบถามพบดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลตระหนักรู้ถึงตราสินค้า (Brand awareness)

1. ข้อที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถาม สงสัยเกี่ยวกับตราสินค้ากาแฟแต่ละชนิด พร้อมทั้งถามเพิ่มเติมถึงกาแฟชนิดอื่นเช่น กาแฟวาปี และ สตาร์บัค
2. ข้อที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แนะนำให้แก้ไขคำว่า "การซื้อกาแฟสด" เป็น "การซื้อเมล็ดกาแฟ" แทน
3. ข้อ 3 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งให้แก้ไขหัวข้อคำตอบข้อที่ 6 ที่มีการเว้นวรรคผิดปกติ
4. ข้อ 4 มีผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามว่าตอบได้กี่ข้อ ควรแก้ไขเป็นตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ส่วนที่ 2 ความคุ้นเคยกับแบรนด์สินค้า

1. ข้อที่ 1 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งว่าคำตอบข้อที่ 2 มีความผิดปกติ ซึ่งแท้ที่จริงควรจะเป็น ประมาณครึ่งปีถึงหนึ่งปี
2. ข้อที่ 1 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แนะนำว่าในข้อ 7 ไม่มีความจำเป็นต้องระบุเพราะกาแฟนชาเพิ่งมีมาเมื่อสองถึงสามปีนี้
3. ข้อที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งว่าคำถามไม่ชัดเจน/ไม่รู้เรื่อง ศัพท์วิชาการมากเกินไป
4. ข้อที่ 3 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งถึงความสับสนที่เกิดขึ้นจากเลขลำดับในหัวข้อย่อยซึ่งควรแก้ไขเป็น 3.1, 3.2, ..., 3.6
5. ข้อที่ 4 มีผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เข้าใจในคำอธิบาย และเห็นว่าซ้ำกับคำถามในหน้าสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความหมายของตราสินค้าในแง่คุณประโยชน์ ประกอบด้วยคุณประโยชน์ด้านการใช้งาน (Functional) คุณประโยชน์ด้านประสบการณ์ (Experience) และคุณประโยชน์ด้านสัญลักษณ์ (Symbolic)

#### ความหมายของตราสินค้าในแง่คุณประโยชน์ (Functional)

1. ข้อที่ 2 และ 3 มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งว่ามีการสะกดคำผิด ควรแก้ไขคำว่า "ชั้น" เป็นคำว่า "ชั้น"
2. ข้อที่ 5 มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำถามและเห็นว่าเป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ เนื่องจากการถามระดับความคิดเห็นต่อสีของบรรจุภัณฑ์เป็นเรื่องที่เข้าใจยากและสร้างความสับสน พร้อมทั้งเสนอให้ตัดข้อนี้ออกจากคำถาม
3. ข้อที่ 7 มีผู้ตอบแบบสอบถาม และแนะนำว่าควรเปลี่ยนเป็น "ตราสินค้าภาษาเป็นตราสินค้าที่เหมาะสมสำหรับกาแฟเท่านั้น"

#### ความหมายของตราสินค้าในแง่สัญลักษณ์ (Symbolic)

1. มีผู้ตอบแบบสอบถาม แจ้งว่ามีการสะกดคำผิดในชื่อหัวข้อ จากคำว่า "สัญลักษณ์" ควรแก้ไขเป็น "สัญลักษณ์"

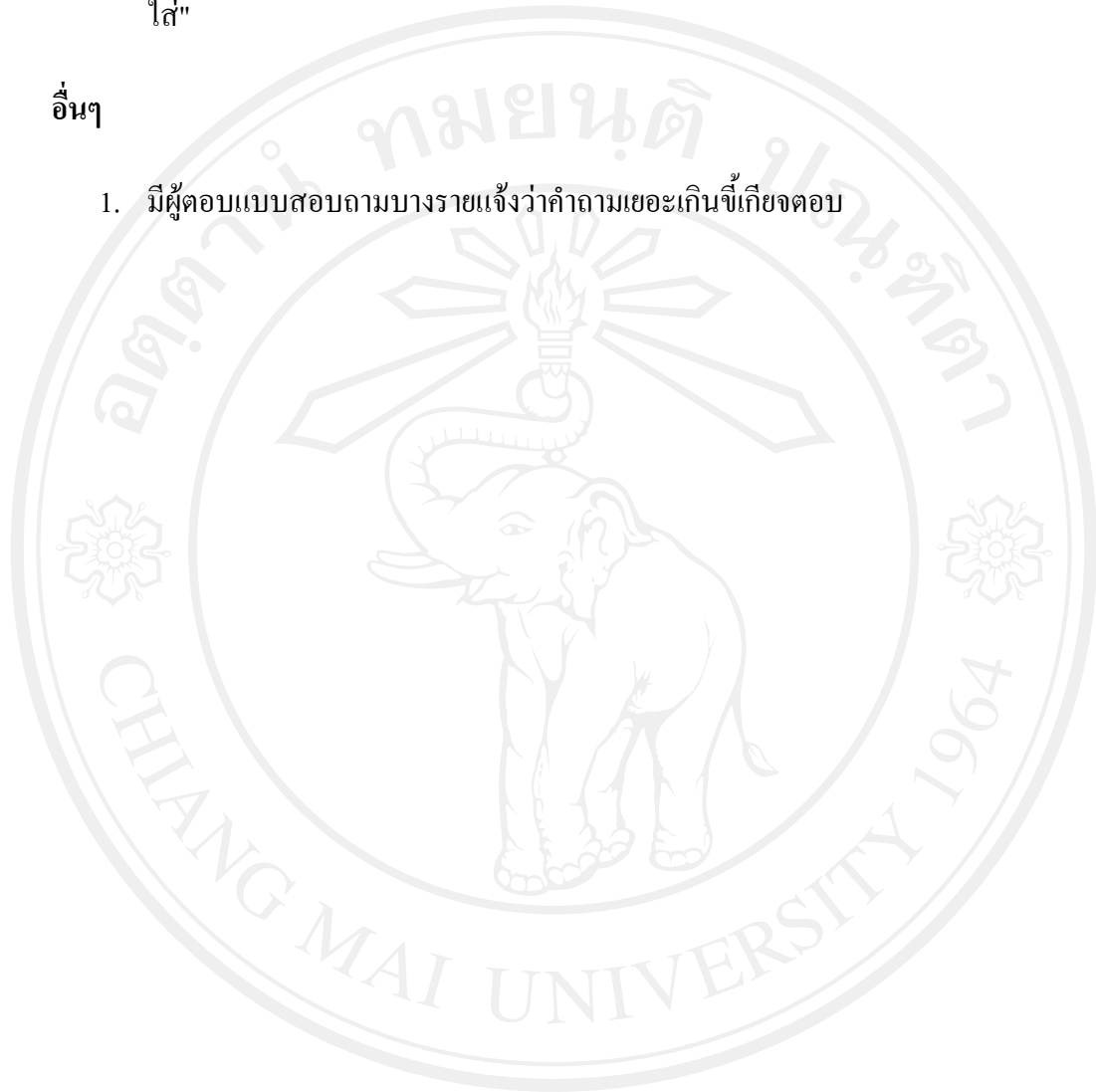
#### ความหมายของตราสินค้าในแง่ประสบการณ์ (Experience)

1. มีผู้ตอบแบบสอบถาม สับสนถึงความแตกต่างของคำถามข้อ 1, 2, 3 และ 4 พร้อมทั้งเสนอแนะว่าควรรวมเป็นข้อเดียวกับข้อ 6
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งว่าการที่ข้อ 8 มีสองบรรทัดทำให้มองข้ามข้อ 7 ไป ควรมีการใส่สีหรือทำสัญลักษณ์เพื่อป้องกันการสับสนในขณะตอบด้วยจะดีมาก
3. ข้อที่ 11 มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าควรแก้ไขหัวข้อคำถามเป็นอย่างอื่น พร้อมทั้งยกตัวอย่างหัวข้อคำถามไว้ดังนี้ "การดื่มกาแฟรสชาติทำให้มันเกิดความมั่นใจ" หรือ "การดื่มกาแฟรสชาติทำให้มันเกิดแรงบันดาลใจ" เป็นต้น

4. ข้อที่ 12 มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าควรแก้ไขหัวข้อคำถามเป็นอย่างอื่น พร้อมทั้งยกตัวอย่างหัวข้อคำถามไว้ดังนี้ "การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกเหมือนได้รับการเอาใจใส่"

อื่นๆ

1. มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายแจ้งว่าคำถามเยอะเกินไปก็ยกตอบ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษางานค้นคว้าแบบอิสระในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการวัดมูลค่าตราสินค้ากาแฟนาชาจากมุมมองผู้บริโภค จังหวัดภูเก็ต

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกรักษาเป็นความลับ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ จะถูกนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

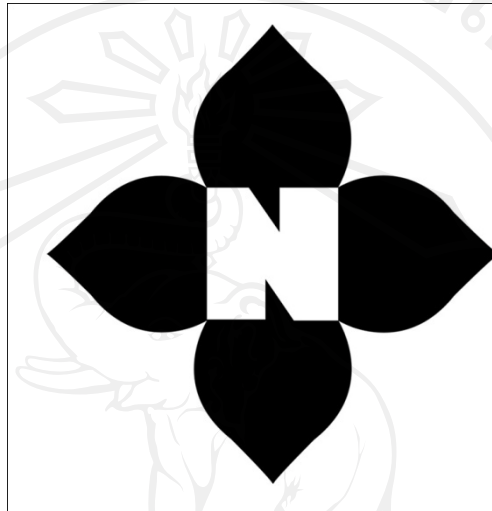
แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลการตระหนักรู้ถึงตราสินค้านาชา (Brand awareness)
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความหมายของตราสินค้าในแง่คุณประโยชน์ ประกอบด้วย  
คุณประโยชน์ด้านการใช้งาน (Functional) คุณประโยชน์ด้านประสบการณ์ (Experience) และคุณประโยชน์ด้านสัญลักษณ์ (Symbolic)
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลการตระหนักรู้ถึงตราสินค้า (Brand awareness)

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

1. เมื่อเห็นสัญลักษณ์นี้ท่านนึกถึงอะไร (ระบุ) .....



2. หากท่านเลือกดื่มกาแฟ ท่านนึกถึงกาแฟยี่ห้อใดเป็นอันดับแรก

(ตอบเพียง 1 ชื่อ)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ชูชุกิ                 | <input type="checkbox"/> (2) สตาร์บัค |
| <input type="checkbox"/> (3) บอน                    | <input type="checkbox"/> (4) ลานนา    |
| <input type="checkbox"/> (5) นาชา                   | <input type="checkbox"/> (6) คอยซ้าง  |
| <input type="checkbox"/> (7) คอยตุง                 | <input type="checkbox"/> (8) วีพีพี   |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |                                       |

3. โดยเฉลี่ยท่านดื่มกาแฟบ่อยแค่ไหน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 2-3 เดือนครั้ง        | <input type="checkbox"/> (2) เดือนละครั้ง   |
| <input type="checkbox"/> (3) เดือนละ 2 - 3 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> (4) สัปดาห์ละครั้ง |
| <input type="checkbox"/> (5) สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> (6) ทุกวัน         |
| <input type="checkbox"/> (7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |   |

4. ท่านรู้จักกาแฟนาชาได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) จากป้ายโฆษณา
- (2) จากเพื่อนแนะนำ
- (3) เคยเห็นผลิตภัณฑ์จากห้างสรรพสินค้าที่อป
- (4) เคยเห็นผลิตภัณฑ์จากห้างสรรพสินค้าประจำพื้นที่
- (5) เคยเห็นผลิตภัณฑ์จากค้ออสภาแฟ
- (6) จากเวปไซต์
- (7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านได้ยื่นชื่อแบรนด์นามานานแค่ไหน

- (1) ประมาณครึ่งปีหรือน้อยกว่านั้น       (2) ประมาณครึ่งปีถึงหนึ่งปี
- (3) ประมาณหนึ่งปีถึงหนึ่งปีครึ่ง       (4) ประมาณหนึ่งปีครึ่งถึงสองปี
- (5) ประมาณสองปีถึงสองปีครึ่ง       (6) ประมาณสองปีครึ่งถึงสามปี
- (7) มากกว่าสองปี
- (8) ไม่เคยได้ยื่นมาก่อน

6. โดยปกติแล้วท่านเคยอ่านรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ , ส่วนผสมของผลิตภัณฑ์, สถานที่เพาะปลูกสินค้าประเภทกาแฟที่แสดงอยู่บนกล่องกาแฟนาชาหรือไม่

- (1) เคย       (2) ไม่เคย



7. ให้ท่านนึกถึงขณะที่ท่านกำลังจะซื้อกาแฟรสชาติ และกรอกรายละเอียดความสำคัญของแต่ละหัวข้อว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
3.1. ขนาดของบรรจุภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					
3.2. ราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					
3.3. ความหอมของกาแฟมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					
3.4. ปริมาณกาแฟในมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					
3.5. ความหยาบหยาบมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					
3.6. กลิ่นหอมของกาแฟมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความหมายของตราสินค้าในแง่คุณประโยชน์ ประกอบด้วยคุณประโยชน์ด้านการใช้งาน (Functional) คุณประโยชน์ด้านประสบการณ์ (Experience) และคุณประโยชน์ด้านสัญลักษณ์ (Symbolic)

คำชี้แจง	กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
----------	--

ความหมายของตราสินค้าในแง่คุณประโยชน์ด้านการใช้งาน (Functional)

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	เฉยๆ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. รสชาติของกาแฟนั้นมีรสเข้มข้น					
2. กลิ่นของกาแฟนั้นสะอาดจนถึงกลิ่นของกาแฟชนิดดี					
3. สีของกาแฟนั้นสะอาดจนถึงความเป็นกาแฟชนิดดี					
4. หลังดื่มกาแฟนั้นแล้ว มีรสหรือกลิ่นไม่พึงประสงค์ติดปาก					
5. ตราสินค้ากาแฟเป็นตราสินค้าที่บรรจุภัณฑ์ถูกออกแบบในลักษณะศิลปะล้านนา ทั้งลวดลายและโทนสี					
6. ตราสินค้ากาแฟเป็นตราสินค้าของกาแฟที่มีราคาสูง					
7. ตราสินค้ากาแฟเหมาะสมสำหรับเป็นตราสินค้าของกาแฟเท่านั้น					
8. กาแฟนั้นมีให้เลือกหลากหลายขนาดบรรจุ					

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง 1	ไม่เห็น ด้วย 2	เฉยๆ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
9. กาแฟนาชามีความสะดวกในการหาซื้อ					
10. เมื่อกล่าวถึงกาแฟนาชาจะสื่อถึงกาแฟที่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ					
11. กาแฟนาชาเป็นกาแฟพิเศษเหมาะสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ความหมายของตราสินค้าในแง่สัญลักษณ์ (Symbolic)

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	เฉยๆ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. กาแฟนาซาเป็นตัวแทนของกาแฟล้านนา					
2. ตราสินค้านาซาเป็นสัญลักษณ์ของกาแฟที่เป็นที่รู้จักทั่วไป					
3. ตราสินค้านาซาเป็นตัวแทนของกาแฟที่ดีที่สุดในเอเชีย					
4. ตราสินค้านาซาเป็นตัวแทนของความนุ่มละมุน					
5. ตราสินค้านาซาสื่อถึงความมีระดับ					
6. ตราสินค้านาซาสื่อถึงราคาแพง					
7. กาแฟนาซาเป็นสัญลักษณ์ของกาแฟที่มี "คาเฟอีน" ต่ำ					
8. กาแฟนาซาเป็นสัญลักษณ์ของกาแฟกลิ่นหอมมาก					

ความหมายของตราสินค้าในแง่ประสบการณ์ (Experience)

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	เฉยๆ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันมีความสุข					
2. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกพอใจ					
3. กาแฟรสชาติถูกใจฉัน					
4. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันอึดอัดใจ					
5. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกกระตือรือร้น					
6. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกสบายใจ					
7. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกตื่นเต้น					
8. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันตื่นตาตื่นใจในรสชาติ สี กลิ่น					
9. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกสดใส					
10. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกเร้าอารมณ์					
11. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกเกิดความมั่นใจ					
12. การดื่มกาแฟรสชาติทำให้ฉันรู้สึกเหมือนได้รับการเอาใจใส่					

	ระดับความเห็นด้วย				
	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง 1	ไม่เห็น ด้วย 2	เฉยๆ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
13. การดื่มกาเฟนาชาทำให้ฉันรู้สึก มีอำนาจ					
14. การดื่มกาเฟนาชาทำให้ฉันรู้สึก ว่าตัวเองเป็นจุดสนใจ					
15. การดื่มกาเฟนาชาทำให้ฉัน รู้สึกตัวเองมีอิสระ					

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> (1) หญิง	<input type="checkbox"/> (2) ชาย
-----------------------------------	----------------------------------
  
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> (1) 20 ปี หรือ ต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> (2) 21 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> (3) 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> (4) 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> (5) 51 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 60 ปี
  
3. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> (1) นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> (2) ข้าราชการ
<input type="checkbox"/> (3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> (4) พนักงานเอกชน
<input type="checkbox"/> (5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
  
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> (1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> (2) มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> (3) มัธยมปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> (4) อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> (5) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> (6) ปริญญาโท และสูงกว่า
  
5. รายได้ต่อเดือนของท่าน
 

<input type="checkbox"/> (1) 5,000 บาทและต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> (2) 5,001 – 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> (3) 10,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> (4) 20,001 – 50,000 บาท
<input type="checkbox"/> (5) 50,001 – 100,000 บาท	<input type="checkbox"/> (6) สูงกว่า 100,000 บาท

6. ท่านคิดว่าบุคลิกข้อใดตรงกับความเป็นตัวของท่านมากที่สุด (ตอบได้ข้อเดียว)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ชอบเก็บเนื้อเก็บตัวอยู่คนเดียว | <input type="checkbox"/> (2) ชอบสังสรรค์พบปะกับเพื่อน    |
| <input type="checkbox"/> (3) ชอบความบันเทิงยามค่ำคืน        | <input type="checkbox"/> (4) ชอบอยู่กับคนรู้ใจ           |
| <input type="checkbox"/> (5) ใส่ใจเรื่องสุขภาพ              | <input type="checkbox"/> (6) เป็นคนพิถีพิถันเรื่องรสชาติ |
| <input type="checkbox"/> (7) ชอบความท้าทาย                  | <input type="checkbox"/> (8) ชอบความมั่นคง               |
| <input type="checkbox"/> (9) ชอบความมีระดับ                 | <input type="checkbox"/> (10) ชอบความเรียบง่าย           |
| <input type="checkbox"/> (11) ชอบความทันสมัย                | <input type="checkbox"/> (12) ชอบธรรมชาติ                |

ท่านมีปัญหา หรือข้อเสนอแนะใดบ้าง ในการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าภายใต้การดำเนินงานด้านการตลาดของกาแฟนาชา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณมากครับ



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวทิพาวดี ทวีอภิรดีวิโรจน์
วัน เดือน ปี เกิด	26 มิถุนายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนเรยีนาวิทยาลัย เชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการบริษัท นาซากาเฟ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved