



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

--	--	--

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายต่อการให้บริการบรรจุหีบห่อ  
ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในศูนย์  
หัตถกรรมบ้านถวายต่อการให้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99 เพื่อขนส่ง  
สินค้าไปต่างประเทศ โดยใช้ข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อความต้องการให้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ดีพาร์ทเมนท์ 99

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อผู้ให้บริการบรรจุหีบห่อในการให้บริการบรรจุ  
หีบห่อของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย

2. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย  
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน

3. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงเฉพาะของตอนนั้นๆ เพื่อให้แบบสอบถามเป็นไป  
อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ขอความกรุณาท่านได้ตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านทุก  
ข้อมีค่าต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาก และข้อมูลที่ได้จะไม่มีผลกระทบหรือเป็นผลเสียหายแก่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามแต่อย่างใด โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ของข้อมูลใน  
ภาพรวมเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวอุดมลักษณ์ ลิ้มอารีย์

นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษา

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพของธุรกิจ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ที่ตั้งร้านจำหน่ายสินค้าของท่าน ในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1) ทางเข้าบ้านถวาย
  - 2) สองฝั่งคลอง
  - 3) ภายในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย
2. ธุรกิจของท่านดำเนินการมาเป็นเวลา.....ปี
3. จำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น..... คน (รวมเจ้าของกิจการ)
4. รูปแบบการดำเนินงานของร้านค้าหรือสถานประกอบการ
  - 1) กิจการเจ้าของคนเดียว
  - 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
  - 3) ห้างหุ้นส่วนจำกัด
  - 4) บริษัทจำกัด
  - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ประเภทสินค้าที่จำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1) สินค้าแอนติค เครื่องปั้นดินเผา
  - 2) เซรามิค เครื่องแก้ว
  - 3) งานเดินเส้น เครื่องเงิน ผ้าทอ
  - 4) งานไม้แกะสลักไม้ งานแตงลาย งานลงรักปิดทอง เครื่องเงิน
  - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. เมื่อพิจารณาตามยอดขายสินค้า ลูกค้าของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1) ลูกค้าขาจร
  - 2) นักท่องเที่ยว
  - 3) นักธุรกิจ
  - 4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
7. วิธีการจำหน่ายสินค้าของธุรกิจ
  - 1) ขายส่ง และขายปลีก
  - 2) ขายส่ง
  - 3) ขายปลีก
  - 4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 : ความต้องการใช้บริการบรรจุหีบห่อของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถาว**

**การบรรจุหีบห่อ** หมายถึง การจัดทำกรห่อหุ้มตัวสินค้าจากวัสดุที่เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการรักษาสภาพเดิมของสินค้า สำหรับขนส่งสินค้าไปต่างประเทศจนกว่าจะถึงลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจจากลูกค้ามากที่สุด

8. เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้า ท่านต้องบรรจุหีบห่อ (Packing) สินค้าเพื่อจัดส่งให้กับลูกค้าใช่หรือไม่

- 1) ใช่  2) ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)

9. ท่านทราบแหล่งการให้บริการบรรจุหีบห่อจากที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) แผ่นพับ สื่อใบปลิว  2) สมุดหน้าเหลือง  
 3) สื่อวิทยุชุมชน  4) การบอกต่อ  
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. การบรรจุหีบห่อสินค้า (Packing) เพื่อส่งออกไปต่างประเทศ ท่านใช้วิธีใดมากที่สุด

- 1) ดำเนินการเอง  
 2) ใช้บริการธุรกิจบรรจุหีบห่อ  
 3) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. สถานที่ปลายทางในการจัดส่งสินค้าไปต่างประเทศของร้านจำหน่ายสินค้าของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ประเทศในทวีปเอเชีย (โปรดระบุ).....  
 2) ประเทศในทวีปอเมริกา (โปรดระบุ).....  
 3) ประเทศในทวีปยุโรป (โปรดระบุ).....  
 4) ประเทศในทวีปออสเตรเลีย (โปรดระบุ).....  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ปริมาณสินค้าที่ท่านส่งออกไปต่างประเทศ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สินค้า	จำนวน (ชิ้น)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1) สินค้าแอนติค เครื่องปั้นดินเผา	.....
<input type="checkbox"/> 2) เซรามิก เครื่องแก้ว	.....
<input type="checkbox"/> 3) งานเดินเส้น เครื่องเงิน ผ้าทอ	.....
<input type="checkbox"/> 4) งานไม้แกะสลักไม้ งานแตงลาย งานลงรักปิดทอง เครื่องเงิน	.....
<input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....

## 13. ท่านใช้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าโดยเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน

สินค้า	จำนวน (ครั้ง/เดือน)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1) สินค้าแอมตริก เครื่องปั้นดินเผา	.....
<input type="checkbox"/> 2) เซรามิก เครื่องแก้ว	.....
<input type="checkbox"/> 3) งานดินสั่น เครื่องเงิน ผ้าทอ	.....
<input type="checkbox"/> 4) งานไม้แกะสลักไม้ งานแตงลาย งานลงรักปิดทอง เครื่องเงิน	.....
<input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....

## 14. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบรรจุหีบห่อในปัจจุบัน (เฉลี่ยต่อ 1 ครั้ง)

- 1) ต่ำกว่า 1,000 บาท                       2) 1,001 – 5,000 บาท  
 3) 5,001 – 10,000 บาท                       4) 10,001 – 30,000 บาท  
 5) 30,001 – 50,000 บาท                       6) มากกว่า 50,000 บาท

## 15. วิธีการชำระค่าบริการบรรจุหีบห่อสินค้าที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ชำระเป็นเงินสด                       2) โอนผ่านธนาคาร  
 3) ชำระเป็นเช็คธนาคาร                       4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 16. ปัญหาที่พบในการใช้บริการบรรจุหีบห่อ ตามประสบการณ์ของท่าน

- 1) ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ  
 2) พบปัญหาในการใช้บริการ (โปรดระบุ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] 2.1 บรรจุภัณฑ์ไม่เรียบร้อยทำให้สินค้าเสียหายปลายทาง
  - [ ] 2.2 การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ลำช้า
  - [ ] 2.3 ไม่มีสถานที่รับฝากสินค้า
  - [ ] 2.4 ไม่มีบริการรับส่งสินค้า
  - [ ] 2.5 เอกสารมีความผิดพลาด
  - [ ] 2.6 ไม่มีการรับประกันความเสียหายของสินค้า
  - [ ] 2.7 ค่าบริการแพงเกินไป
  - [ ] 2.8 วัสดุที่ใช้บรรจุภัณฑ์ไม่มีความทนทาน
  - [ ] 2.9 พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม
  - [ ] 2.10 อื่น ๆ .....

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99 (ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เลขที่ 111 หมู่ 7 ต.หางดง อ.หางดง จ.เชียงใหม่) ให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าทุกขนาดเพื่อการส่งออกไปต่างประเทศ ได้ดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบันมาเป็นระยะเวลา 12 ปี ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการบรรจุหีบห่อ จัดทำเอกสาร ติดต่อประสานงานเพื่อจัดส่งสินค้าไปยังผู้รับปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันได้ให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าส่งออกไปยังประเทศฝรั่งเศส อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ตุรกี และออสเตรเลีย เป็นต้น

17. ท่านมีความต้องการใช้บริการบรรจุหีบห่อเพื่อขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ ภายในระยะเวลา 6 เดือนนี้เป็นต้นไป เป็นอย่างไร (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนด) โดยให้ความหมายของระดับความต้องการใช้บริการดังนี้

บริการบรรจุหีบห่อ	ระดับความต้องการใช้บริการ				
	5 ใช้บริการแน่นอน	4 ใช้บริการ	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่ใช้บริการ	1 ไม่ใช้บริการแน่นอน
1) การตีลังไม้ (สินค้าห่อด้วยกระดาษลูกฟูก)					
2) การแพ็คใส่กล่องกระดาษ (สินค้าห่อด้วยบับเบิล)					
3) การแพ็คใส่กล่องกระดาษ (สินค้าห่อด้วยกระดาษ)					
4) การห่อลูกฟูก					

(กรุณาระบุระดับความต้องการใช้บริการให้ครบทั้ง 4 ข้อ)

18. หากท่านต้องการใช้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99 ท่านจะใช้บริการใดบ้าง เพื่อส่งออกสินค้าในต่างประเทศ โปรดระบุความต้องการใช้บริการต่อเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการบรรจุหีบห่อ	ค่าบริการบรรจุหีบห่อต่อลูกบาศก์เมตร (บาท)	ความต้องการใช้บริการ (ลูกบาศก์เมตร/เดือน)
1) การตีลังไม้ (สินค้าห่อด้วยกระดาษลูกฟูก)	1300	.....
2) การแพ็คใส่กล่องกระดาษ (สินค้าห่อด้วยบับเบิล)	900	.....
3) การแพ็คใส่กล่องกระดาษ (สินค้าห่อด้วยกระดาษ)	750	.....
4) การห่อลูกฟูก	650	.....

**ส่วนที่ 3 :** ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
บรรจุหีบห่อสินค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  เพื่อแสดงระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อส่งออกไปต่างประเทศ

1	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1.1	ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product)					
1.2	มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายรูปแบบ เหมาะสมกับสินค้าทุกประเภท					
1.3	บรรจุภัณฑ์มีรูปแบบสวยงาม					
1.4	วัสดุที่นำมาใช้บรรจุภัณฑ์มีความทนทาน					
1.5	มีการประกันความเสียหายต่อสินค้าระหว่างการบรรจุหีบห่อ					
1.6	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
1.7	พนักงานพูดจาอ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
1.8	บริษัทดำเนินการตรงเวลาที่กำหนด					
1.9	มีบริการรับฝากสินค้าชั่วคราวในสถานที่ของผู้ให้บริการบรรจุหีบห่อ					
1.9	มีบริการเสริม เช่น บริการโหลดขึ้นตู้สินค้าให้ลูกค้า รมยาสินค้า ติดต่อกับ Shipping					
2	ด้านราคา (Price)	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
2.1	อัตราค่าบริการในราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ					
2.2	มีการแสดงอัตราค่าบริการที่ชัดเจน					
2.3	อัตราค่าบริการถูกกว่าแหล่งอื่นๆ					
2.4	มีความหลากหลายของระดับราคาตามลักษณะการแพ็คเกจของสินค้า แต่ละประเภท					
2.5	มีวิธีการชำระค่าบริการหลายรูปแบบ					
2.6	มีการให้ระยะเครดิตในการชำระเงิน					
2.7	มีการให้ส่วนลดเงินสด					
3	ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
3.1	ที่ตั้งของผู้ให้บริการสะดวกในการคมนาคม					
3.2	มีสถานที่จอดรถในการขนส่งสินค้าอย่างเพียงพอ					
3.3	สถานที่ให้บริการมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเป็นระเบียบ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		ระดับความสำคัญ				
3	ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ต่อ	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
3.4	มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย (อินเทอร์เน็ต , โทรสาร , โทรศัพท์มือถือ)					
3.5	เปิดให้บริการทุกวันและในเวลาที่เหมาะสม					
3.6	สามารถมาให้บริการบรรจุหีบห่อ ณ ร้านค้าของผู้ใช้บริการ					
3.7	มีบริการรถขนส่งเพื่อรับส่งสินค้าจากร้านค้ามาทำการบรรจุหีบห่อใน สถานที่ของผู้ให้บริการ					
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
4.1	มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการ (วิทยุชุมชน, สื่อต่างๆ)					
4.2	มีทีมงานการตลาดออกตรวจเยี่ยมลูกค้าเป็นประจำ					
4.3	มีการมอบของที่ระลึกเมื่อใช้บริการครบตามกำหนด					
4.4	มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์					
4.5	มีพนักงานขายเสนอบริการทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด					
4.6	มีการจัดรายการพิเศษ เช่นการกำหนดเป้าหมายเพื่อลดสินค้าภายใน 3 เดือนตามเป้าหมาย จะได้รับอัตราค่าบรรจุหีบห่อพิเศษ					

**ส่วนที่ 4 :** ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อผู้ให้บริการบรรจุหีบห่อในการใช้บริการบรรจุหีบ  
ห่อของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถาว

ปัญหา

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

ข้อเสนอแนะ

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



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอุดมลักษณ์ ลิ้มอารีย์

วัน เดือน ปี เกิด

30 ธันวาคม 2516

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2537

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
วิทยาลัยพณิชยการบางนา

ปีการศึกษา 2539

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

ปี 2540

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชี 5  
บมจ.ธนาคารศรีนคร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ปี 2541

ตำแหน่ง สมทบบัญชี  
บริษัท วิทส์ คอลเลคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปี 2548 – ปัจจุบัน

ตำแหน่ง หัวหน้าผู้จัดการ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved