



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส” สำหรับใช้ในการทำการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป

3. น้ำหนักตัวของท่าน

1. น้อยกว่า 40 กิโลกรัม 2. 40-50 กิโลกรัม
 3. 51-60 กิโลกรัม 4. 61-70 กิโลกรัม
 5. 71-80 กิโลกรัม 6. มากกว่า 80 กิโลกรัม

4. ส่วนสูงของท่าน

1. ต่ำกว่า 140 เซ็นติเมตร 2. 141 – 150 เซ็นติเมตร
 3. 151 - 160 เซ็นติเมตร 4. 161-171 เซ็นติเมตร
 5. 171-180 เซ็นติเมตร 6. สูงกว่า 180 เซ็นติเมตร

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. มากกว่า 50,000 บาท (โปรดระบุ.....)

6. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 2. อนุปริญญา / ปวส. 3. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

7. อาชีพหลักของท่าน

1. รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 3. นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ 4. วิชาชีพอิสระ
 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน 6. นักเรียน/นักศึกษา
 7. ขายตรง/อาชีพอิสระ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านรู้จักร้านเฮลตี้เบรกฟาสได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ญาติของท่านแนะนำ 2. เพื่อน/คนรู้จักของท่านแนะนำ
 3. บทความในวารสาร 4. เว็บไซต์ หรือสื่อต่างๆทางอินเทอร์เน็ต
 5. รู้จักจากการออกไปให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพของทางร้านเฮลตี้เบรกฟาสตามสถานที่ต่างๆ
 6. ไม่รู้จักมาก่อนแต่เห็นร้านสวยเลยเดินเข้ามา 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อสุขภาพที่ดี 2. เพื่อรูปร่างที่สวยงาม
 3. เพื่อควบคุมน้ำหนักของท่าน 4. เพื่อลดน้ำหนักของท่าน
 5. เพื่อตามกระแสเรื่องสุขภาพ 6. เพื่อเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อนๆ
 7. ความเชื่อที่ว่าจะรักษาโรคต่างๆ ได้ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. ระยะเวลาของการใช้บริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

1. ต่ำกว่า 3 เดือน 2. 3 - 6 เดือน
 3. 6 - 12 เดือน 4. มากกว่า 12 เดือน (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์
เครื่องดื่มของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

คำชี้แจง : ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์						
1	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในส่วนประกอบของเครื่องดื่ม					
2	ท่านพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม					
3	ท่านพึงพอใจต่อคุณประโยชน์ของวัตถุดิบอาหาร เช่น สารอาหารที่สำคัญต่างๆ ของเครื่องดื่ม					
4	ท่านพึงพอใจต่อปริมาณอาหารมีความเหมาะสมต่อการดื่ม 1 ครั้ง					
5	ท่านพึงพอใจต่อความหลากหลายกลิ่นของเครื่องดื่ม ที่มีให้เลือก (กลิ่นวนิลา, สตอเบอร์รี่, ช็อคโกแลต)					
6	ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เมื่อต้องการซื้อกลับบ้าน					
7	ท่านพึงพอใจต่อผลลัพธ์หลังจากการดื่มเครื่องดื่ม					
8	ท่านพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายองค์กรอาหารและยาแสดงบนหีบห่อ					
ด้านราคา						
1	ท่านพึงพอใจต่อ ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม					
2	ท่านพึงพอใจต่อราคาของเครื่องดื่มหนึ่งแก้วเหมาะสมกับสารอาหารที่เป็นส่วนประกอบ					
3	ท่านพึงพอใจต่อระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
1	ท่านพึงพอใจต่อทำเลสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
2	ท่านพึงพอใจต่อจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่					
3	ท่านพึงพอใจต่อเวลาเปิด-ปิดของร้าน ในการให้บริการ					
4	ท่านพึงพอใจต่อการมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทางที่กำหนดไว้					
5	ท่านพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส					
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1	ท่านพึงพอใจถ้าบัตรสมาชิกของท่านสามารถนำไปใช้บริการที่สาขาต่างๆทั่วประเทศได้					
2	ท่านพึงพอใจต่อระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
3	ท่านพึงพอใจการรับสื่อต่างๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบปปลิว					
4	ท่านพึงพอใจต่อการออกให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป พร้อมกับให้คำแนะนำส่งเสริมการรักษาสุขภาพ					
5	ท่านพึงพอใจต่อระบบที่มีการให้ส่วนลดเมื่อเป็นสมาชิกตามระยะเวลา					
ด้านบุคลากร						
1	ท่านพึงพอใจต่อความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ					
2	ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ชัดเจน อธิบายได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ					
3	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้า มีความตื่นตัวและความเอาใจใส่ของพนักงาน					

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	ท่านพึงพอใจต่อการให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าตลอดเวลา					
5	ท่านพึงพอใจต่อความคล่องแคล่วและรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า					
6	ท่านพึงพอใจต่อพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร					
ด้านกระบวนการ						
1	ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการการสมัครสมาชิกที่ไม่ยุ่งยาก					
2	ท่านพึงพอใจการต้อนรับลูกค้าของพนักงาน					
3	ท่านพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์					
4	ท่านพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการบริการตรวจสอบสภาพเบื้องต้น					
5	ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการส่งเครื่องดื่ม การรับคำสั่ง และการจัดทำเครื่องดื่มตามที่สั่ง					
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1	ท่านพึงพอใจต่อการที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ภายในร้านตลอดเวลา					
2	ท่านพึงพอใจต่อการตกแต่งสถานที่ภายในร้านที่มีการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของสารอาหารชนิดต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่ม					
3	ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดทุกส่วนภายในร้าน					
4	ท่านพึงพอใจต่อบรรยากาศในร้าน หรือการใช้โทนสีของร้าน					

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5 ท่านพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถที่มีอย่างเพียงพอ ไม่ไกลจากร้าน ที่สามารถเดินได้อย่างสะดวก					
6 ท่านพึงพอใจต่อสถานที่นั่งพักและนั่งรออย่างกว้างขวาง					
7 ท่านพึงพอใจต่อป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกรของท่านที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ได้รับจากการใช้บริการของร้านเฮลตี้เบรกฟาส

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ส่วนประกอบของเครื่องดื่มไม่มีคุณภาพ 2. รสชาติของเครื่องดื่ม ไม่อร่อย
 3. กลิ่นของเครื่องดื่มมีให้เล็กน้อย 4. อื่นๆ

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ราคาแพง ไม่เหมาะสม 2. ราคาเครื่องดื่มไม่มีให้เลือกหลายระดับ/ขนาด
 3. ไม่มีส่วนลดสำหรับบุคคลทั่วไป 4. อื่นๆ

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สถานที่ตั้งหาลำบาก อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก
 2. ป้ายร้านไม่ชัดเจนสังเกตเห็นได้ยาก
 3. สำหรับสมาชิกควรจะมีการให้บริการส่งถึงที่ ตามระยะทาง และไม่คิดค่าบริการเพิ่ม
 4. จำนวนสาขาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่
 5. บัตรสมาชิกควรจะสามารถใช้ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ
 6. เว็บไซต์ของร้านเฮลตี้เบรกฟาส
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆน้อยเกินไป
- 2. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดต่างๆ
- 3. ไม่มีเว็บไซต์ที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
- 4. ควรจะมีเว็บไซต์ หรือช่องทางการสื่อสารระหว่างลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้หรือ ความคิดเห็นต่างๆ ด้วยกัน
- 5. ควรจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และมีการสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพก่อนและหลังจากใช้บริการ
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัญหาด้านบุคคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญใช้เวลาไม่มากพอกับความต้องการของท่านในการอธิบายข้อสงสัยต่างๆ
- 2. พนักงานพูดจาไม่อ่อนน้อม/สุภาพ
- 3. พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการทำงาน
- 4. พนักงานอธิบายข้อมูลด้านสินค้าไม่ชัดเจน
- 5. พนักงานไม่มีความรู้ในด้านโภชนาการอาหาร
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัญหาด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. กระบวนการสมัครสมาชิกยุ่งยาก
- 2. การต้อนรับของพนักงานมุ่งแต่จะขายสินค้า โดยไม่สนใจฟังความต้องการของลูกค้า
- 3. พนักงานไม่แนะนำผลิตภัณฑ์ภายในร้าน
- 4. พนักงานบริการช้า ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการและไม่สนใจลูกค้า
- 5. พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลารอนาน
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัญหาด้านกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ไม่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในด้านโภชนาการอาหารหรือพยาบาลประจำอยู่ในร้าน
- 2. สถานที่คับแคบ นั่งไม่สะดวก ไม่เป็นส่วนตัว
- 3. บรรยากาศในร้านไม่ดี ไม่สะอาด ไม่น่านั่ง
- 4. สถานที่จอดรถอยู่ไกล ไม่เพียงพอ และไม่สะดวก
- 5. สถานที่นั่งพักและนั่งรอมีไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของท่านที่มีต่อร้านเฮลตี้เบรกฟาส

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางจันทร์ศรี ไตวิจิตร	
วัน เดือน ปีเกิด	4 ตุลาคม 2511	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา Advanced Certificate of Accounting, North Sydney College of TAFE ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี University of Technology, Sydney ปีการศึกษา 2543	
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2543 – 2544	Financial Controller assistant Singapore Telecom Australia Proprietary Limited
	พ.ศ. 2545 – 2551	Financial Accountant Allen Jack+Cottier Architects Proprietary Limited
	พ.ศ. 2553 – 2554	Financial Accountant Allen Jack+Cottier Architects Proprietary Limited
ปัจจุบัน	Management Accountant Fairfax Media Limited	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved