



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างธุรกิจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดร้านปอ เบเกอร์รี่ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ

1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) 20-30 ปี

2. ( ) 31-40 ปี

3. ( ) 41-50 ปี

4. ( ) มากกว่า 50 ปี (โปรดระบุ).....

3. สถานภาพ

1. ( ) โสด

2. ( ) สมรส

3. ( ) หย่าหรือหม้าย

4. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

1. ( ) เจ้าของกิจการ

2. ( ) ผู้จัดการ

3. ( ) ลูกจ้างทั่วไป

4. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

1. ( ) ประถมศึกษา

2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4. ( ) อนุปริญญา / ปวส.

5. ( ) ปริญญาตรี

6. ( ) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

6. ร้านค้าของท่านขายสินค้าในลักษณะใด

1. ( ) ค้าปลีก

2. ( ) ค้าส่ง

7. ท่านซื้อเบเกอรี่จากร้านปอ เบเกอรี่บ่อยเพียงใด

1. ( ) ทุกวัน

2. ( ) อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง

3. ( ) อาทิตย์ละ 2-3 ครั้ง

4. ( ) อาทิตย์ละ 1 ครั้ง

5. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. โดยเฉลี่ยยอดซื้อสินค้าจากร้านปอ เบเกอรี่ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าใด

1. ( ) ต่ำกว่า 300 บาท

2. ( ) 501 – 1,000 บาท

3. ( ) 1,001 – 1,500 บาท

4. ( ) 1,501 – 2,000 บาท

5. ( ) มากกว่า 2,000 บาท (โปรดระบุ).....

9. ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไปจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) ขนมปัง

2. ( ) ขนมเค้ก

3. ( ) คุกกี้

4. ( ) ครั้วซอง , เดนิส

5. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ลักษณะของการจดทะเบียน

1. ( ) กิจการเจ้าของคนเดียว

2. ( ) ห้างหุ้นส่วนสามัญ

3. ( ) ห้างหุ้นส่วนจำกัด

4. ( ) บริษัทจำกัด

10. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

1. ( ) ต่ำกว่า 1 ปี

2. ( ) 1-5 ปี

3. ( ) 6-10 ปี

4. ( ) 11-15 ปี

5. ( ) 16-20 ปี

6. ( ) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

11. ร้านของท่านตั้งอยู่บริเวณสถานที่ใด

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 1. ( ) โรงเรียน      | 2. ( ) โรงงานอุตสาหกรรม    |
| 3. ( ) ตลาด          | 4. ( ) สถานที่ราชการ       |
| 5. ( ) ร้านค้าทั่วไป | 6. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

12. นอกจากร้านปอ เบเกอรี่ ท่านเลือกซื้อเบเกอรี่จากร้านใดอีกบ้าง (โปรดระบุ)

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. .... | 2. .... |
| 3. .... | 4. .... |

13. เหตุผลที่ท่านใช้พิจารณาเลือกซื้อขนมเบเกอรี่ จากร้านปอ เบเกอรี่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| ( ) 1. ความสวยงามของสินค้า  | ( ) 2. ยี่ห้อของสินค้า             |
| ( ) 3. คุณภาพของสินค้า      | ( ) 4. ราคาของสินค้าถูกกว่าที่อื่น |
| ( ) 5. สินค้ามีหลากหลาย     | ( ) 6. สินค้ามีเอกลักษณ์           |
| ( ) 7. มีบริการส่งถึงที่    | ( ) 8. รายการส่งเสริมการขายน่าสนใจ |
| ( ) 9. สะดวกในการสั่งซื้อ   | ( ) 10. บริการจัดส่งรวดเร็ว        |
| ( ) 11. สินค้ามีรสชาติอร่อย | ( ) 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....        |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดร้านปอ เบเกอร์

คำชี้แจง:โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องด้านหลังแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ส่วนประสมทางการตลาด ของร้านปอ เบเกอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. คราซีหือเป็นที่รู้จัก					
2. มีรสชาติอร่อย ถูกปาก					
3. สะอาด ถูกสุขลักษณะ					
4. ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์					
5. บรรจุภัณฑ์เหมาะสมกับตัวสินค้า					
6. ความสดใหม่ ของสินค้า					
7. สินค้ามีคุณภาพ น่ารับประทาน					
8. มีสินค้าให้เลือกหลายชนิด					
9. อายุการเก็บรักษาของสินค้า					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ความชัดเจนของป้ายราคาสินค้า					
2. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ					
3. ราคาสินค้าขายต่อแล้วมีกำไรสูงกว่าร้านอื่น ๆ					
4. ราคาเหมาะสมกับความต้องการของผู้ซื้อ					
5. ราคาไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
6. มีส่วนลดกรณีซื้อเงินสด					
7. การคิดเงินรวดเร็ว ถูกต้อง					
8. ระยะเวลาที่ให้เครดิตลูกค้าในการชำระเงิน					
9. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. สถานที่ตั้งติดต่อสะดวก					
2. ความสะดวกในการสั่งซื้อ					
3. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					

4. จัดส่งสินค้าอย่างสม่ำเสมอ					
5. จัดส่งสินค้าตรงตามที่สั่ง					
6. มีสินค้าที่ต้องการเสมอ					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการโฆษณาซื้อร้าน (ปอ เบเกอร์รี่) ให้เป็นที่รู้จัก					
2. มีการโฆษณาสินค้าของร้านปอ เบเกอร์รี่					
3. มีการแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่					
4. มีสินค้าตัวอย่างให้กับลูกค้า					
5. มีการแถมสินค้าเมื่อซื้อปริมาณมาก ๆ					
6. มีการปรับเปลี่ยน / คืนสินค้าที่หมดอายุ					
7. ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ของพนักงาน					
8. ความสุภาพและมารยาทของพนักงานส่งของ					
9. โรงงานสะอาด ไม่ก่อมลภาวะให้ชุมชน					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาปัญหาที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ใน ( ) ตามความรู้สึกของท่าน

1. ปัญหาที่ท่านพบ และต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทรายหือไม่เป็นที่รู้จัก       | <input type="checkbox"/> รสชาติไม่อร่อย ถูกปาก |
| <input type="checkbox"/> สินค้าไม่สะอาด                | <input type="checkbox"/> บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม   |
| <input type="checkbox"/> บรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับสินค้า | <input type="checkbox"/> สินค้าไม่สดใหม่       |
| <input type="checkbox"/> สินค้าไม่น่ารับประทาน         | <input type="checkbox"/> สินค้ามีให้เล็กน้อย   |
| <input type="checkbox"/> สินค้าหมดอายุเร็ว             |  |
| <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....      | <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา            |

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ป้ายราคาไม่ชัดเจน           | <input type="checkbox"/> ขนาดและปริมาณของสินค้าไม่เหมาะสมกับราคา |
| <input type="checkbox"/> สินค้าขายต่อแล้วได้กำไรน้อย | <input type="checkbox"/> ราคาแพงเกินไป                           |
| <input type="checkbox"/> ราคาขายไม่คงที่             | <input type="checkbox"/> ไม่มีส่วนลดเงินสด                       |
| <input type="checkbox"/> การคิดเงินผิดพลาดบ่อย       | <input type="checkbox"/> ระยะเวลาให้สินเชื่อสั้นไป               |
| <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....    | <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา                              |

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> สถานที่ตั้งของร้านไม่สะดวก | <input type="checkbox"/> การติดต่อสั่งซื้อไม่สะดวก       |
| <input type="checkbox"/> การส่งของล่าช้า ไม่ตรงเวลา | <input type="checkbox"/> ส่งสินค้าไม่สม่ำเสมอ            |
| <input type="checkbox"/> การส่งของไม่ตรงตามที่สั่ง  | <input type="checkbox"/> ในบางครั้งไม่มีสินค้าที่ต้องการ |
| <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....   | <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา                      |

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ไม่มีการโฆษณาชื่อร้าน (โปสเตอร์) ( ) ไม่มีการโฆษณาสินค้าให้เป็นที่รู้จัก
- ( ) ไม่มีของขวัญแจกให้ลูกค้า ( ) ไม่มีสินค้าตัวอย่าง
- ( ) ไม่มีการแถมสินค้าเมื่อซื้อปริมาณมากๆ ( ) ไม่มีการเปลี่ยน / คืน สินค้าทั้งหมดอายุ
- ( ) พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ( ) พนักงานไม่สุภาพ
- ( ) โรงงานปล่อยมลภาวะกระทบกับสิ่งแวดล้อม
- ( ) ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ..... ( ) ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพงศกร ชุมสาย ณ อยุธยา
วัน เดือน ปี เกิด	13 มิถุนายน 2520
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญ ลำปาง จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2526-2531 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2532-2534 สำเร็จการศึกษาระดับปวช แผนกการขาย โรงเรียนพณิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535-2537 สำเร็จการศึกษาระดับปวส แผนกการตลาด โรงเรียนพณิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538-2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ เอกอนุบาลศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540-2541
ประวัติการทำงาน	2543 – 2544 บริษัท ทาวเวอร์ อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร 2545 บริษัท พรจรัสกุล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ 2546 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟินิกส์ คิงส์ จังหวัดเชียงใหม่ 2547-ปัจจุบัน ร้านปอ เบเกอร์ จังหวัดเชียงใหม่