

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2550. “โอกาสทางธุรกิจ” [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา <http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/Main/login.aspx> (2 กุมภาพันธ์ 2553)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2553. “นโยบายและแผนการตลาดการท่องเที่ยว”. [ระบบ  
ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://thai.tourismthailand.org/about-tat-page/about-tat/policy-marketing-plan/> (21 ธันวาคม 2553)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2553. “ข้อมูลแหล่งช้อปปิ้ง จังหวัดเชียงใหม่”. [ระบบ  
ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/cities-guide/shopping/destination/chiang-mai/> (23 ธันวาคม 2553)
- กุลรัศมี นาคเพ่งพิศ. 2553. แนวทางการพัฒนาการตลาดผลิตภัณฑ์ของฝาก ประเภทสินค้าเกษตร  
แปรรูปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดชุมพร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- “ข้อมูลแหล่งช้อปปิ้ง จังหวัดเชียงใหม่”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
[http://www.princeoftravel.shopdd.in.th/article\\_special/a10](http://www.princeoftravel.shopdd.in.th/article_special/a10) (23 ธันวาคม 2553)
- จรัสสินี สุวีรานนท์. 2551. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าของฝากประเภทอาหาร ใน  
จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนา  
ชุมชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  
ไทย. สัมภาษณ์. 2552. (14 ธันวาคม 2552)
- ทีมงานเดสทินี ทราเวล เซอร์วิส . “เชียงใหม่เข้าโพลอันดับ 5 เมืองน่าท่องเที่ยว” 2552.  
[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
[http://www.destinythai.com/index.php?lay=boardshow&ac=webboard\\_show&WBntype=1&Category=destinythaicom&thispage=1&No=1268511](http://www.destinythai.com/index.php?lay=boardshow&ac=webboard_show&WBntype=1&Category=destinythaicom&thispage=1&No=1268511) (21 ธันวาคม 2552)
- นรินทร์ นำเจริญ. 2551. “การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
[http://www.narinsite.com/knowledges/mc\\_306/mc306\\_index.html](http://www.narinsite.com/knowledges/mc_306/mc306_index.html) (22 ธันวาคม 2552)
- “ไนท์บาซาร์”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nairobroom.com/thailand-destinations/item/127-where-to-buy-gifts-in-chiang-mai.html> (23 ธันวาคม 2553).

“ผลไม้อบแห้งและแช่แข็ง”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://mis.rmutt.ac.th/sme/Details/InvestmentExamples/1051.doc> ( 24 ธันวาคม 2553)

วนิดา แก้วเนตร. 2545. ปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกประเภทหัตถกรรมพื้นบ้านของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

“เวียงป็นนา”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.oknation.net/blog/panuwat838084/2010/03/20/entry-1> (23 ธันวาคม 2553)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. ฉบับปรับปรุงใหม่ 2546

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร จำกัด

สมบัติ คุรุพันธ์. “กก. วอนท่องเที่ยวเชียงใหม่ ต้องมีตัวตนของคนเชียงใหม่”. 2553.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.siamtownus.com/main/New-1101000011-1.aspx> (14 มกราคม 2554)

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2552. “Web 2.0 Platform ประตูสู่ Online Marketing ธุรกิจท่องเที่ยวไทย” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

[www.iwisdom.co.th/v15/index.php/e.../1159-2009-10-22-07-38-25](http://www.iwisdom.co.th/v15/index.php/e.../1159-2009-10-22-07-38-25)

(21 ธันวาคม 2552)

สุทธิพา หมอทรัพย์. 2550. ทศนคติของบริโภคที่มีต่อสินค้าประเภทของฝากของที่ระลึกจากจังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. 2552. “ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

[www.chiangmai.go.th/newweb/main/](http://www.chiangmai.go.th/newweb/main/) (21 ธันวาคม 2552).

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2551. “รายงานโครงการสำรวจสัดส่วนนักท่องเที่ยวปี 2551 ภาคเหนือ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php?cid=12> (10 มกราคม 2553)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2552. “รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ในปี 2552 ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=27> (23 ธันวาคม 2553)

หทัยรัตน์ ปาลีเรียม. 2545. พฤติกรรมกาซื้อของฝากประเภทอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

“Lonely Planet’s top 10 cities for 2011”. 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.lonelyplanet.com/usa/new-york-city/travel-tips-and-articles/76165>

(23 ธันวาคม 2553)

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

## แบบสอบถาม

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในระดับ

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูปในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะถูกนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป ผู้ศึกษาจึงใคร่ ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

นายประสิทธิ์ เอ็มศิรินันท์ ผู้ศึกษา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

## ส่วนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องที่ระบุว่า อื่นๆ

## 1. เพศ

 (1) ชาย (2) หญิง

## 2. อายุ

 (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 21 – 30ปี (3) 31 – 40 ปี (4) 41 – 50 ปี (5) 51 – 60 ปี (4) 60 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 (1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า (3) อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า (4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพปัจจุบัน

 (1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง (3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ (4) นักเรียน / นักศึกษา (5) อาชีพอิสระ (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 5. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

 (1) ต่ำกว่า 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) 50,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใด

- |                                                    |                                         |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ภาคเหนือ              | <input type="checkbox"/> (2) ภาคกลาง    |
| <input type="checkbox"/> (3) ภาคตะวันออก           | <input type="checkbox"/> (4) ภาคตะวันตก |
| <input type="checkbox"/> (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | <input type="checkbox"/> (6) ภาคใต้     |

ส่วนที่ 1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมในการท่องเที่ยวและการซื้อของฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. วัตถุประสงค์ของการเดินทางของท่านมายังจังหวัดเชียงใหม่ คือ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                            |                                                       |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ท่องเที่ยว/พักผ่อน            | <input type="checkbox"/> (2) ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน |
| <input type="checkbox"/> (3) ติดต่อธุรกิจ/ปฏิบัติงาน       | <input type="checkbox"/> (4) เยี่ยมญาติ/เพื่อน        |
| <input type="checkbox"/> (5) ชมนิทรรศการ/งานแสดงสินค้า     | <input type="checkbox"/> (6) ไหว้พระ/ปฏิบัติธรรม      |
| <input type="checkbox"/> (7) ซื้อสินค้าเพื่อนำไปจำหน่ายต่อ | <input type="checkbox"/> (8) อื่นๆ โปรดระบุ.....      |

2. ท่านเคยมายังจังหวัดเชียงใหม่กี่ครั้ง

- |                                                 |                                              |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ครั้งแรก / 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> (2) 2 ครั้ง         |
| <input type="checkbox"/> (3) 3 ครั้ง            | <input type="checkbox"/> (4) 4 ครั้ง         |
| <input type="checkbox"/> (5) 5 ครั้ง            | <input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 5 ครั้ง |

3. เมื่อท่านมาจังหวัดเชียงใหม่ ท่านตั้งใจซื้อของฝากหรือไม่

- |                                               |                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ตั้งใจซื้อแน่นอน | <input type="checkbox"/> (2) ไม่ตั้งใจ |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|

4. ใครเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากของท่าน

- |                                                |                                                  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ตัดสินใจด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> (2) คนในครอบครัว        |
| <input type="checkbox"/> (3) เพื่อน            | <input type="checkbox"/> (4) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

5. ท่านนิยมซื้อของฝากประเภทใดบ้าง เรียงตามลำดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก (มากที่สุด = 1)

- ..... (1) อาหารทั่วไป ขนม ผลไม้
- ..... (2) เครื่องใช้ในครัวเรือน /เฟอร์นิเจอร์/ของแต่งบ้าน
- ..... (3) เครื่องแต่งกาย เสื้อผ้า กางเกง หมวก แวนดา
- ..... (4) เครื่องเงิน เครื่องเงิน
- ..... (5) สินค้าทำมือต่างๆ เช่น ตุ๊กตา การ์ด สมุดบันทึก
- ..... (6) เครื่องประดับ เช่น สร้อยคอ แหวน
- ..... (7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านซื้อของฝากอาหารประเภทใดมากที่สุด (เลือกตอบได้ข้อเดียว)

- |                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) อาหารพื้นเมือง เช่น น้ำพริกหนุ่ม ไข่อั่ว แคนหมู หมูยอ       |
| <input type="checkbox"/> (2) อาหารประเภทผักและผลไม้สด เช่น ผักชนิดต่างๆ ส้ม ลำไย ลิ้นจี่ |
| <input type="checkbox"/> (3) อาหารประเภทผักผลไม้แปรรูป เช่น ท้อคอง สตอเบอร์รี่แช่แข็ง    |
| <input type="checkbox"/> (4) อาหารประเภทขนมต่างๆ เช่น ขนมเปียะ ขนมโมจิ ขนมอบกรอบ         |
| <input type="checkbox"/> (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....                                         |

7. ของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูปที่ท่านนิยมซื้อ ได้แก่สินค้าประเภทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) ประเภทดอง เช่น ท้อ จิง กระเทียม
- (2) ประเภทอบแห้ง เช่น สตอร์เบอร์รี่อบแห้ง ลูกชิดอบแห้ง
- (3) ประเภทแช่แข็ง เช่น มะม่วงแช่แข็ง ท้อแช่แข็ง
- (4) ประเภทเชื่อม เช่น พุทราเชื่อม
- (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ท่านนิยมซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป จากสถานที่ใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) ตลาดสดทั่วไป  (2) ตามสถานที่ท่องเที่ยว
- (3) ห้างสรรพสินค้า  (4) ในที่สาธารณะ
- (5) ถนนคนเดิน  (6) ร้านขายของฝากเฉพาะ
- (7) สถานีขนส่ง/สถานีรถไฟ/สนามบิน  (8) ร้านค้าในโรงแรม / สถานที่พัก
- (9) อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านทราบสถานที่ในการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป จากแหล่งใดบ้าง
- (1) อินเทอร์เน็ต  (2) การแนะนำจากบุคคลที่รู้จัก
- (3) ผู้นำเที่ยว/บริษัทนำเที่ยว  (4) สื่อโทรทัศน์ / วิทยุ
- (5) ป้ายโฆษณา  (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. สาเหตุที่ท่านซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป เนื่องจากสาเหตุใด
- (1) เพื่อตนเอง  (2) เพื่อเป็นของฝากและของขวัญ
- (3) มีคนฝากซื้อ  (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ราคาของสินค้าของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูปที่ท่านซื้อในแต่ละครั้ง มีราคาประมาณเท่าใด
- (1) น้อยกว่า 500 บาท  (2) 500 – 1,000 บาท
- (3) 1,001 - 1,500 บาท  (4) 1,501 – 2,000 บาท
- (5) มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป
12. หากท่านต้องการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป ในครั้งต่อไป ท่านจะเลือกซื้อจากแหล่งซื้อเดิม หรือไม่
- (1) ซื้อที่เดิม
- (2) ไม่ซื้อ เปลี่ยนไปซื้อในแหล่งใหม่
- (3) ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ผลิตภัณฑ์ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพดี					
2. ครายี่ห้อเป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือ					
3. มีให้เลือกหลายขนาดและหลายประเภท					
4. รสชาติอร่อย					
5. ผลิตภัณฑ์มีสีสันสวยงาม					
6. มีการระบุวันที่ผลิตและวันหมดอายุชัดเจน					
7. มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจาก อย.					
8. เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย					
9. บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม					
10. สามารถเก็บรักษาได้นาน					
<b>ด้านราคา</b>					
1. มีการแสดงราคาอย่างชัดเจน					
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
4. ราคามีการเปลี่ยนแปลงตามกลไกตลาด					
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1. สามารถหาซื้อได้ง่าย					
2. มีความสะดวกในการเดินทาง					
3. สถานที่จำหน่ายมีการจัดเรียงสินค้าอย่างเป็นระเบียบ					
4. มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆจำหน่ายอยู่เสมอ					
5. เวลาเปิด-ปิดร้านมีความเหมาะสม					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อปริมาณมาก					
2. มีการแจกของแถมให้ลูกค้า					
3. มีบริการการจัดส่งสินค้า					
4. ให้ทดลองชิมฟรี					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. ผู้ขายพูดจาสุภาพ					
2. ผู้ขายมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. ผู้ขายแต่งกายสุภาพ สะอาด					
4. ผู้ขายสามารถอธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
2. บริเวณโดยรอบมีความสะอาด					
3. การตกแต่งบริเวณร้านค้ามีความสวยงาม					
4. มีห้องน้ำให้บริการ					
5. มีที่นั่งสำหรับนั่งรอซื้อสินค้า					
6. มีร้านขายสินค้าประเภทอื่นอยู่ในบริเวณเดียวกัน					
7. ร้านค้ามีการจัดวางของสวยงาม					
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
1. มีความถูกต้องในการคิดราคาสินค้า					
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3. มีจำนวนพนักงานขายเพียงพอในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการซื้อของฝากประเภทผักผลไม้แปรรูป

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ผลิตภัณฑ์ผลิตจากวัตถุดิบที่ไม่มีคุณภาพ
- (2) ทรายห่อไม่เป็นที่รู้จัก ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- (3) ไม่มีขนาดให้เลือก หรือมีประเภทของสินค้าให้เลือกน้อย
- (4) รสชาติไม่อร่อย
- (5) ผลิตภัณฑ์สีสันทึบไม่สวยงาม
- (6) ไม่มีการระบุวันที่ผลิตและวันหมดอายุ
- (7) ไม่มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานความปลอดภัยจาก อย.
- (8) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีประโยชน์ต่อร่างกาย
- (9) บรรจุภัณฑ์ไม่มีความสวยงาม
- (10) อายุการเก็บรักษาสั้น
- (11) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2. ปัญหาด้านราคา

- (1) การแสดงราคาไม่ชัดเจน  (2) ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ
- (3) ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ  (4) ราคาไม่เป็นไปตามกลไกตลาด
- (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

- (1) หาซื้อสินค้าได้ยาก  (2) ร้านค้าไม่สะดวกในการเดินทาง
- (3) สถานที่จำหน่ายสินค้าจัดเรียงสินค้าไม่เป็นระเบียบ
- (4) เวลาเปิด-ปิดร้านไม่มีความเหมาะสม  (5) ไม่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆออกสู่ตลาด
- (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- (1) ไม่มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อสินค้าปริมาณมาก  (2) ไม่มีการแจกของแถมให้ลูกค้า
- (3) ไม่มีบริการจัดส่งสินค้า  (4) ไม่มีให้ชิมก่อนซื้อสินค้า
- (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 5. ปัญหาด้านบุคลากร

- (1) ผู้ขายพูดจาไม่สุภาพ
- (2) ผู้ขายหน้าบึ้ง ไม่ยิ้มแย้ม
- (3) ผู้ขายแต่งกายไม่สะอาด ไม่สุภาพเรียบร้อย
- (4) ผู้ขายไม่สามารถอธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้
- (5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- (1) ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- (2) บริเวณโดยรอบไม่สะอาด
- (3) การตกแต่งบริเวณร้านค้าไม่สวยงาม
- (4) ไม่มีห้องน้ำให้บริการ
- (5) ไม่มีที่นั่งสำหรับนั่งรอการซื้อสินค้า
- (6) ไม่มีร้านค้าขายสินค้าประเภทอื่นอยู่ในบริเวณเดียวกัน
- (7) ร้านค้ามีการวางของมากเกินไป ทำให้อึดอัด
- (8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 7. ปัญหาด้านกระบวนการ

- (1) ไม่มีความถูกต้องในการคิดราคาสินค้า
- (2) ให้บริการช้า
- (3) จำนวนพนักงานขายไม่เพียงพอในการให้บริการ
- (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน



ชื่อ-สกุล	นายประสิทธิ์ เอ็มศิรินันท์
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤศจิกายน 2500
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2550
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2519 – 2538 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด โรงงานท้อแสงทอง เชียงใหม่ พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน เจ้าของและผู้จัดการ โรงงานท้อแสงทอง เชียงใหม่

