

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. 2553. กลุ่มรายงานสรุปมูลค่าการส่งออก - นำเข้าของไทย ตามมุมมองของ Harmonize. [ระบบออนไลน์] : แหล่งที่มา <http://www2.ops3.moc.go.th/hs> (7 เมษายน 2553)
- คุณทลี เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. 2552. จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักรแยกเป็นกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2552. [ระบบออนไลน์] : แหล่งที่มา http://www.dopa.go.th/stat/y_stat51.html (2 กุมภาพันธ์ 2553)
- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. 2551. รายงานสถิติจำนวนประชากร และบ้าน ทั่วประเทศ และรายจังหวัด ณ เดือน ธันวาคม 2551. [ระบบออนไลน์] : แหล่งที่มา http://www.dopa.go.th/xstat/pop51_1.html (9 มีนาคม 2553)
- ตรีสุข ปรีเปรม. 2549. ปัจจัยการตัดสินใจซื้อดอกไม้ของลูกค้าในเขตเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อุทธยา. 2545. การตลาดสำหรับบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า 26.
- นภา ดีเจลา. 2544. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อดอกกุหลาบในร้านจำหน่ายดอกไม้ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพิชฌาย์ ศักดิ์ศรีพยากร. 2550. พฤติกรรมและทัศนคติการซื้อดอกไม้สดของผู้บริโภคที่มีต่อเครือข่ายมัสลิลลี เขตจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทุมพร จามรมาน. 2530. การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ด่านานวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เลขที่.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดอกไม้สดจัดช่อของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลตรงกับเป็นจริงมากที่สุด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถาม ผู้ที่เคยซื้อดอกไม้สดจัดช่อจากร้านดอกไม้ในระยะเวลา 6 เดือนย้อนหลัง และอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำจำกัดความ ดอกไม้สดจัดช่อ หมายถึง การนำดอกไม้สดมาจัดเป็นช่อดอกไม้ กระเช้าดอกไม้สด และพวงหรีดดอกไม้สด

นายธนศ อาสนะ ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ถูกต้องหรือตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 – 35 ปี

3. 36 – 45 ปี

4. 46 – 55 ปี

5. มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

3. อนุปริญญา / ปวศ.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5. รับจ้าง

6. ว่างาน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ

7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน

2. 10,000 – 15,000 บาท/เดือน

3. 15,001 – 20,000 บาท/เดือน

4. 20,001 – 25,000 บาท/เดือน

5. มากกว่า 25,000 บาท/เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดอกไม้สดจัดช่อ

คำชี้แจง : ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดอกไม้สดจัดช่อท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด)

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์					
1.2 ชนิดของดอกไม้					
1.3 มีให้เลือกหลายขนาด					
1.4 ความสดของดอกไม้					
1.5 วัสดุที่นำมาจัดช่อร่วมกับผลิตภัณฑ์					
1.6 น้ำหนักของผลิตภัณฑ์					
1.7 รูปทรงของผลิตภัณฑ์					
1.8 ความสวยงามของการจัดช่อ					
1.9 อื่น ๆ ระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 มีป้ายราคา					
2.2 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.3 มีความหลากหลายของราคา					
2.4 อื่น ๆ ระบุ.....					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 ร้านที่จำหน่ายไปมาสะดวก					
3.2 เวลาเปิดให้บริการสะดวกแก่การใช้บริการ					
3.3 มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ					
3.4 สามารถสั่งซื้อทางเว็บไซต์ได้					
3.5 สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้					
3.6 มีบริการส่งสินค้าถึงสถานที่					

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.7 อื่น ๆ ระบุ					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อทางสิ่งพิมพ์					
4.2 มีการโฆษณาผ่านสื่อทางวิทยุ					
4.3 ทางร้านมีเว็บไซต์ให้บริการชมผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง					
4.4 มีการลดราคาสินค้า					
4.5 สามารถชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต					
4.6 อื่น ๆ ระบุ					
5. ปัจจัยด้านบุคคล					
5.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
5.2 ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงาน					
5.3 ความรู้ในเรื่องดอกไม้ของพนักงาน					
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูล และแนะนำลูกค้าได้					
5.5 จำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ					
5.6 อื่น ๆ ระบุ					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.2 การสั่งซื้อสะดวก และรวดเร็ว					
6.3 ความถูกต้องในการรับคำสั่งซื้อ จัดทำ และส่งสินค้า					
6.4 ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้า					
6.5 อื่น ๆ ระบุ					
7. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ					
7.1 การจัดร้านมีบรรยากาศและการตกแต่งร้านที่ดี					
7.2 ความสะอาดในร้าน					
7.3 มีที่นั่งรอในระหว่างที่พนักงานกำลังจัดซื้อดอกไม้					
7.4 อื่น ๆ ระบุ					

ตอนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะการซื้อผลิตภัณฑ์ดอกไม้สดจัดซื้อ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ถูกต้องหรือตรงกับความเป็นจริง

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ดอกไม้เน่าง่าย
- 1.2 ช่อดอกไม้มีน้ำหนักมาก
- 1.3 ช่อดอกไม้ไม่สวยอย่างที่คาดหวัง
- 1.4 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกน้อย
- 1.5 รูปทรงของผลิตภัณฑ์ไม่น่าสนใจ
- 1.6 ไม่มีดอกไม้ชนิดที่ต้องการ
- 1.7 อื่นๆ ระบุ
- 1.8 ไม่มี

2. ปัจจัยด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 ราคาไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์
- 2.2 ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- 2.3 ไม่มีป้ายราคา
- 2.4 ไม่มีการกำหนดราคาที่แน่นอน
- 2.5 มีการขึ้นราคาสูงช่วงเทศกาล
- 2.6 อื่นๆ ระบุ
- 2.7 ไม่มี

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 สถานที่จำหน่ายไม่สะดวกต่อการซื้อ
- 3.2 เวลาเปิดให้บริการไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
- 3.3 สถานที่จอดรถไม่สะดวก
- 3.4 ไม่มีบริการจัดส่งถึงที่
- 3.5 อื่นๆ ระบุ
- 3.6 ไม่มี

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 ไม่มีการให้ส่วนลด
- 4.2 ไม่สามารถชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต
- 4.3 ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์
- 4.4 ไม่มีการอัปเดตเว็บไซต์

4.5 อื่นๆ ระบุ

4.6 ไม่มี

5. ปัจจัยด้านบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

5.1 พนักงานไม่มีความสุภาพในการให้บริการ

5.2 พนักงานไม่เอาใจใส่ดูแล

5.3 พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและความรู้ได้

5.4 พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

5.5 อื่นๆ ระบุ

5.6 ไม่มี

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

6.1 ความล่าช้าในการให้บริการ

6.2 มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่ซับซ้อน

6.3 ผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับรายละเอียดที่สั่งซื้อ

6.4 ส่งสินค้าไม่ตรงเวลา

6.5 ส่งสินค้าผิดสถานที่ที่แจ้งให้ทราบ

6.6 อื่นๆ ระบุ

6.7 ไม่มี

7. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 การตกแต่งร้านไม่สวยงาม

7.2 บรรยากาศในร้านอึดอัด คับแคบ

7.3 ไม่มีที่นั่งรอในระหว่างที่พนักงานกำลังจัดซื้อดอกไม้

7.4 ภายในร้านไม่สะอาด

7.5 อื่นๆ ระบุ

7.6 ไม่มี

8. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ – สกุล

นายธนศ อานะ

วัน เดือน ปีเกิด

2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2550
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ เชียงราย พ.ศ. 2546
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม2 เชียงราย พ.ศ. 2544

