



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นตามความเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาววิมล วิมลรัชต์มโนรม

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21 – 30 ปี  
 ( ) 3. 31 – 40 ปี ( ) 4. 41 – 50 ปี  
 ( ) 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ .....

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.  
 ( ) 3. ปวส.หรืออนุปริญญา ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ  
 ( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 15,000 บาท  
 ( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 – 25,000 บาท  
 ( ) 5. 25,000 บาทขึ้นไป

7. โดยเฉลี่ยแล้วท่านมาใช้บริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ บ่อยแค่ไหน

- ( ) 1. เดือนละครั้งหรือต่ำกว่า ( ) 2. สัปดาห์ละครั้ง  
 ( ) 3. 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) 4. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  
 ( ) 5. มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์

8. วันที่ท่านมาใช้บริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ บ่อยที่สุด

- ( ) 1. วันจันทร์-วันพฤหัสบดี ( ) 2. วันศุกร์  
 ( ) 3. วันเสาร์ ( ) 4. วันอาทิตย์  
 ( ) 5. วันหยุดเทศกาล

9. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่บ่อยที่สุด

- ( ) 1. ก่อนเวลา 10.00 น. ( ) 2. ช่วงเวลา 10.01-12.00 น.  
 ( ) 3. ช่วงเวลา 12.01 - 15.00 น. ( ) 4. ช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น.  
 ( ) 5. หลังเวลา 18.00 น.

10. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ มากที่สุด

- ( ) 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ( ) 2. บุคคลในครอบครัว  
 ( ) 3. แฟน/คู่สมรส ( ) 4. ตัวท่านเอง  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )

11. ปกติท่านมักสั่งอาหาร โดยวิธีใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ดูตามเมนู/รายการอาหาร ( ) 2. สั่งตามเพื่อนแนะนำ/เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้  
 ( ) 3. สั่งตามพนักงานแนะนำ ( ) 4. ดูจากราคาอาหารที่ถูกต้อง  
 ( ) 5. สั่งตามป้ายแนะนำอาหาร ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )

12. อาหารประเภทใดที่ท่านนิยมสั่งมารับประทาน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ก๋วยเตี๋ยวลูกชิ้นปลา ( ) 2. เย็นตาโฟ  
 ( ) 3. เกาเหลา ( ) 4. ข้าวต้มปลา/ข้าวต้มกุ้ง  
 ( ) 5. ลูกชิ้นปลาลวกกับน้ำจิ้ม ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )

13. เครื่องดื่มประเภทใดที่ท่านสั่งเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. น้ำเปล่า ( ) 2. น้ำอัดลม  
( ) 3. น้ำผลไม้/น้ำสมุนไพร ( ) 4. ชา/กาแฟ  
( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

14. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่

- ( ) 1. ต่ำกว่า 100 บาท ( ) 2. 101-200 บาท  
( ) 3. 201-300 บาท ( ) 4. 301-400 บาท  
( ) 5. 401-500 บาท ( ) 4. 500 บาทขึ้นไป

15. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. อาหารอร่อย ( ) 2. ความสะอาด  
( ) 3. ราคาถูก ( ) 4. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน  
( ) 5. พนักงานบริการดี ( ) 6. เสิร์ฟอาหารรวดเร็ว  
( ) 7. ร้านมีชื่อเสียงมานาน ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รส  
หนึ่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ  
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)</b>					
1.1. รสชาติของอาหาร					
1.2. ความสดของอาหาร					
1.3. ความสะอาดของอาหาร					
1.4. ความหลากหลายของเมนูอาหาร					
1.5. รสชาติของเครื่องปรุง/น้ำจิ้ม					
1.6. ความสะอาดของเครื่องปรุง/น้ำจิ้ม					
1.7. รสชาติของเครื่องดื่ม (น้ำผลไม้ ชา กาแฟ)					
1.8. ความหลากหลายของเมนูเครื่องดื่ม					
1.9. ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก					
1.10. ความสม่ำเสมอของคุณภาพของอาหาร					
1.11. การมีอาหารเมนูใหม่ที่น่าสนใจ					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1. ราคาอาหาร/เครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับปริมาณ					
2.2. ราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ถูกกว่าร้านอื่น					
2.3. การมีป้ายราคาอาหาร/เครื่องดื่มที่ชัดเจน					
2.4. การมีเมนูอาหาร/เครื่องดื่มหลายระดับราคาให้เลือก เช่น ขนาดธรรมดา หรือ พิเศษ เป็นต้น					
2.5. ราคาอาหาร/เครื่องดื่มที่คงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1. ที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมา					
3.2. ความใกล้แหล่งชุมชน					
3.3. ความใกล้จุดอำนวยความสะดวก เช่น ธนาคาร ร้านขายยา เป็นต้น					
3.4. การมีที่จอดรถที่เพียงพอ					
3.5. เวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม					
3.6. การมีบริการสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1. การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
4.2. การลดราคาอาหาร/เครื่องดื่ม					
4.3. การจัดน้ำชาไว้ให้บริการฟรี					
4.4. การแถมน้ำแข็งเมื่อสั่งเครื่องดื่ม					
4.5. การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน					
<b>5.ด้านบุคลากร (People)</b>					
5.1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.2. พนักงานดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
5.4. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.5. พนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี					
5.6. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค					
5.7. พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น แจกลูกค้าทันทีเมื่อรับเงินมาเกิน เป็นต้น					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
6.1. การทักทายและต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน					
6.2. การเสิร์ฟอาหาร/เครื่องดื่มได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
6.3. การเสิร์ฟอาหาร/เครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องตามที่สั่ง ไม่ผิดพลาด					
6.4. การคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
6.5. การคิดเงินได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
6.6. การจัดโต๊ะให้ลูกค้านั่งได้อย่างเพียงพอ ไม่เบียดกัน					
6.7. การบรรจุอาหารลงถุง/ใส่ห่อที่มีความเรียบร้อย ในกรณีที่สั่งอาหารกลับบ้าน					
<b>7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
7.1. ป้ายชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน					
7.2. ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้านโดยรวม					
7.3. ความสะอาดของโต๊ะ-เก้าอี้ภายในร้าน					
7.4. ความสะอาดของภาชนะ ถ้วยชาม ซ้อนส้อม					
7.5. การจัดวางชุดเครื่องปรุง ซ้อนส้อม ไม้จิ้มฟัน และกระดาษเช็ดปาก ที่ดูสะอาดเรียบร้อย					
7.6. ความสวยงามภายในร้านโดยรวม					
7.7. การถ่ายเทอากาศที่ดีภายในร้าน					
7.8. การจัดโทรทัศน์ไว้ให้ลูกค้าได้ชมระหว่างรับประทานอาหาร					
7.9. ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ					
7.10. บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเองและอบอุ่น					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านก๋วยเตี๋ยวปลา รสหนึ่ง อำเภอเมือง  
เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
ประวัติร้านก๋วยเตี๋ยวปลารสหนึ่ง

เริ่มก่อตั้ง เดือน กันยายน พ.ศ. 2520 โดยนายวินิจ วิมลรัชต์มโนรม เปิดดำเนินการ โดยใช้ชื่อร้านรสหนึ่ง บนถนนเจริญประเทศ ตำบลช้างคลาน อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการขายก๋วยเตี๋ยวลูกชิ้นปลาและเย็นตาโฟ โดยมีการผลิตและสินค้าเป็นลูกชิ้นปลา ก๋วยเตี๋ยว ปลาแห้ง เส้นปลา ซึ่งผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ทางร้านทำการผลิตเองทุกอย่างโดยใช้สูตรโบราณที่สืบทอดกันมา โดยเฉพาะ โดยสั่งวัตถุดิบมาจากสะพานปลากรุงเทพฯ ระยะเวลาเริ่มกิจการโดยมีเพียง 1 คูหาเท่านั้น ต่อมา ได้รับความตอบรับจากกลุ่มลูกค้าทั้งในส่วนข้าราชการ พนักงานบริษัท รวมไปถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะ ชาวจีน ฮองกง ทำให้กิจการเติบโตเพิ่มขึ้น เป็น 2 คูหา เพื่อให้กิจการสามารถรองรับจำนวนลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

**จุดแข็งของร้านรสหนึ่ง**

ในสมัยก่อนนั้นการเดินทางและการขนส่งต่างๆต้องใช้เวลานาน ทำให้ผลิตภัณฑ์ทุกอย่างที่เป็นของทะเล ร้านค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ของทุกร้านไม่สามารถรักษาความสดใหม่ไว้ได้ ทำให้การบริโภคปลาและของทะเลต่างๆไม่สดและมีกลิ่นคาว จากปัญหาดังกล่าว ทางร้านรสหนึ่งโดยคุณวินิจจึงได้ต่อรองกับบริษัท และการขนส่ง เพื่อเน้นความสดของวัตถุดิบเป็นสำคัญ โดยการแก้ปัญหา จากการบรรจุหีบห่อ โดยให้บริษัทขนส่งทำการบรรจุหีบห่อให้ดี มีการควบคุมอุณหภูมิให้เย็นตลอดเวลา เพื่อรักษาความสดของวัตถุดิบได้ตลอดการเดินทาง จนมาถึงจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทางร้านรสหนึ่งได้รับวัตถุดิบ วันต่อวันจึงสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีความใหม่สดตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อสินค้า ทำให้เป็นที่ยอมรับของคนในจังหวัดเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยว ข้าราชการที่ย้ายมาในจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ร้านรสหนึ่งสามารถสร้างชื่อเสียงได้ในเวลาไม่นานนัก

การดำเนินงาน

ทางร้านรสหนึ่งดำเนินงานโดยคุณวินิจ วิมลรัชต์มโนรม มาตลอดระยะเวลา กว่า 30 ปี และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยเพิ่มเมนูใหม่ๆ ให้กับทางร้านเสมอ เช่น ก๋วยเตี๋ยวปลา เย็นตาโฟ ข้าวต้มปลา ข้าวต้มกุ้ง ต้มยำหม้อไฟ เป็นต้น ทางร้านบริหารงานด้วยระบบเครือญาติ และ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการนั่นเอง

สถานที่ตั้ง

ถนนเจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่  
เวลาดำเนินการ ทุกวัน 8:00-22:00 น.

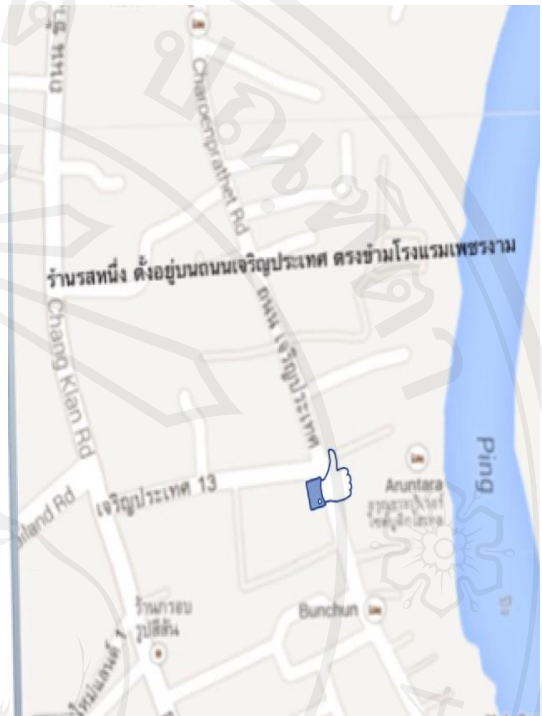


ผลิตภัณฑ์ร้านก๋วยเตี๋ยวปลารสหนึ่ง

## แผนที่การเดินทาง



ที่ตั้งของร้าน



แผนที่การเดินทาง

ร้านตั้งอยู่บนถนนเจริญประเทศ ตรงข้าม โรงแรมเพชรงาม  
 เดินทางจากถนน Night Bazar เลี้ยวซ้ายเพื่อเข้าสู่ถนนเจริญประเทศ จากนั้น วิ่งมาตามถนน  
 ประมาณ 200 เมตร ร้านตั้งอยู่ทางด้านซ้ายมือ ตรงข้าม โรงแรมเพชรงาม จ.เชียงใหม่



ป้ายหน้าร้าน



บรรยากาศภายในร้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาววิมล วิมลรัชต์มโนรม

วัน เดือน ปีเกิด

12 เมษายน 2514

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2532

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2536

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ผู้จัดการ บริษัท โนวาร์ทีส (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2551 – 2552 ผู้จัดการ บริษัท สยามฟาร์มาซูติคอล จำกัด

พ.ศ. 2549 - 2551 พนักงานขายบริษัท เฟรเซเนออส คาบี (ไทยแลนด์) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved