



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



**ภาคผนวก ก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาเฟ่เมซอน ใน  
สถานีสาน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับ  
ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และระดับความ  
พึงพอใจของลูกค้าของร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีสาน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด  
จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด  
ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการจัดบริการของร้านคาเฟ่  
เมซอนในสถานีสาน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด

3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะนำมาประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อท่าน  
ทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด และจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดบริการของร้านคาเฟ่  
เมซอน ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และขอขอบ  
พระคุณทุกท่านอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

(นางสาวณภษา จูทะพุทธิ)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. 61 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. รับจ้างทั่วไป

6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

7. ค้าขาย

8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้ต่อเดือน

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. 100,000 บาทขึ้นไป

5. ความถี่ในการดื่มเครื่องดื่มร้านคาเฟอเมซอนในสถานบริการน้ำมันของบริษัท แม่โจ้ ออยล์เซอร์วิส จำกัด ก็ครั้ง ต่อสัปดาห์

1. 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

2. 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์

3. 5-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์

4. ทุกวัน

6. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการร้านคาเฟอเมซอน

1. เช้า (6.30 - 10.00 น.)

2. สาย (10.01 - 13.30 น.)

3. บ่าย (13.31 - 17.00 น.)

4. เย็น (17.01 – 19.00 น.)

5. ไม่นั่งนอน

7. ท่านนิยมบริโภคกาแฟหรือเครื่องดื่ม ในร้านคาเฟ่เมซอน รูปแบบใดมากที่สุด

1. นั่งบริโภคที่ร้าน  2. นั่งบริโภคที่ทำงาน  
 3. ซื้อแล้วเดินรับประทาน  4. นั่งบริโภคที่บ้าน  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. เครื่องดื่มที่ท่านนิยมนานมากที่สุด ในร้านคาเฟ่เมซอน (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. กาแฟสดรูปแบบต่างๆ  2. ชาประเภทต่างๆ (ชาเขียว, ชานม)  
 3. น้ำผลไม้ต่างๆ  4. นมสด  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตั้งใจมาแวะเติมน้ำมัน/7-Eleven/Café Amazon  
 2. พักผ่อนหย่อนใจ  3. ตัดใจในรสชาติเครื่องดื่ม  
 4. เจริญธุรกิจ/นัดพบปะสังสรรค์  5. Wi-Fi / Internet  
 6. เสริมภาพลักษณ์ตัวเองให้ทันสมัย  7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคร้านคาเฟ่เมซอน ต่อครั้ง

1. ไม่เกิน 100 บาท  2. 101-200 บาท  
 3. 201-300 บาท  4. 301 บาทขึ้นไป

11. ท่านรู้จักร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด ได้อย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ  
 2. เห็นป้ายร้าน  
 3. โฆษณาทางสื่อต่างๆ (วิทยุ โทรทัศน์)  
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. อนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการ ร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานีบริการน้ำมันของ บริษัท แม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด หรือไม่

1. ใช่  2. ไม่ใช่  
 3. ไม่แน่ใจ

13. ท่านคิดว่าจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการร้านกาแฟเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม็จ็ออยล์เซอร์วิส จำกัด หรือไม่

1. แนะนำ

2. ไม่แนะนำ

3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของร้านกาแฟเมซอน ในสถานบริการน้ำมันของ บริษัท แม็จ็ออยล์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสำคัญ/ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสำคัญ/ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความสำคัญ/ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสำคัญ/ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความสำคัญ/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

*กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ทั้ง 2 ตาราง*										
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์										
1. กาแฟเมซอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายและมีสัญลักษณ์ที่เป็นตราสินค้าของร้านที่จำได้ง่าย										
2. ภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด สวยงามและมีเอกลักษณ์										
3. รสชาติ ความหอม และความสดของกาแฟ										

4. กาแฟเอสpressoที่มีการคัดสรรเมล็ดกาแฟที่มีคุณภาพดี										
5. ชนิดเครื่องดื่ม มีหลากหลายชนิดให้เลือก										
6. มีเบเกอรี่ที่อร่อย สะอาด สดใหม่ จำหน่ายในร้าน										
<b>ปัจจัยทางด้านราคา</b>										
1. ความเหมาะสมด้านราคาของกาแฟ และเครื่องดื่ม										
2. ความเหมาะสมด้านราคาของเบเกอรี่										
3. มีการติดป้ายบอกราคาชัดเจน										
4. มีหลายราคาให้เลือกตามขนาดของบรรจุภัณฑ์										
5. มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม										

<b>*กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ทั้ง 2 ตาราง*</b>										
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด</b>	<b>ระดับความสำคัญ</b>					<b>ระดับความพึงพอใจ</b>				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>										
1. ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก										
2. ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง										
3. การตกแต่งภายในร้านมีบรรยากาศดี และสวยงาม										
4. ความสะอาดของร้าน										
5. ระยะเวลาการเปิด-ปิด										

ให้บริการ มีความเหมาะสม										
<b>ปัจจัยส่งเสริมด้านการตลาด</b>										
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โทรทัศน์ วิทยุ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต										
2. มีการจัดรายการส่งเสริมการขายจากคาเฟ่เมซอนสำนักงานใหญ่ เช่น ซื้อเครื่องดื่ม 50 บาท ถู้นึ่งโขกทองรวม 12 ถู้น										
3. การจัดทำบัตรสมาชิก PTT Blue Card เพื่อใช้คะแนนที่สะสมในบัตร แลกรับเป็นส่วนลดในการซื้อเครื่องดื่ม										
4. มีสินค้า Premium ที่เป็น Limited Edition เช่น แก้ว Amazon Summer Splash ที่มีขายช่วยฤดูร้อนเท่านั้น										

<b>*กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ทั้ง 2 ตาราง*</b>										
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>										
1. พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ										
2. พนักงานชงกาแฟ (Barista) มีความรู้และความเข้าใจด้านกาแฟ และสูตรการชงต่างๆ โดยสามารถแนะนำลูกค้าในการเลือกดื่มกาแฟ และเครื่องดื่ม										



ต่างๆ ภายในร้าน รวมถึงเมนูใหม่ตามฤดูกาลได้										
3. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูลในสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบได้										
4. พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ และแต่งกายเหมาะสม										
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
1. การต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี										
2. การแนะนำเกี่ยวกับเครื่องดื่มและเบเกอรี่ภายในร้าน										
3. การสั่งซื้อ และรับสินค้า/บริการ ที่ถูกต้อง รวดเร็ว										
4. ขั้นตอนการชำระเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว										
5. การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง										

<b>*กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ทั้ง 2 ตาราง*</b>										
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
6. การให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน										
7. มีบริการจัดส่งกาแฟ/เครื่องดื่มนอกสถานที่										
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>										
1. ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็น										

ได้ชัดเจน										
2. การตกแต่งหน้าร้านสวยงาม ทันสมัย มีน้ำตก สวนหย่อม และ มีที่นั่งที่เป็นส่วนตัว สะดวกสบาย										
3. ความสะอาดของอุปกรณ์ชง กาแฟ โต๊ะ เก้าอี้ สิ่งของตกแต่ง ภายใน และบริเวณรอบๆ ร้าน										
4. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้ บริการลูกค้า										
5. มีพื้นที่ในส่วนที่มี เครื่องปรับอากาศ										
6. มีบริการอินเทอร์เน็ตฟรี										
7. เทคโนโลยีของเครื่องทำกาแฟ และอุปกรณ์เสริมต่างๆ มีความ ทันสมัย										
8. รูปกาแฟและเครื่องดื่ม ในเมนู มีความสวยงามน่ารับประทาน										

ปัญหาที่พบจากการให้บริการร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมันของบริษัท แม็โจออยล์เซอร์วิส จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการร้านค้าฟอเมซอนในสถานีบริการน้ำมัน ของบริษัท แม่โจ้  
ออยล์เซอร์วิส จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**ภาคผนวก ข**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร  
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
โทรศัพท์ : +66 (0) 2537 2000  
โทรสาร : +66 (0) 2537 3498-9  
www.pttplc.com

PTT Public Company Limited  
555 Vibhavadi Rangsit Rd., Chatuchak,  
Bangkok 10900 THAILAND  
Tel : +66 (0) 2537 2000  
Fax : +66 (0) 2537 3498-9  
www.pttplc.com

ที่ 80000827/ 441/58

2.2 ธันวาคม 2558

เรื่อง ยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เรียน ประธานและคณะกรรมการคณะบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (ปตท.) ฝ่ายธุรกิจคาเฟ่เมซอน ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าทาง ฝ่ายธุรกิจคาเฟ่เมซอน ได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวณษา จุฑาพุทธิ รหัสนักศึกษา 571532148 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของร้านคาเฟ่ เมซอน ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ของ บริษัท แม่โจ้อยล์เซอร์วิส จำกัด เข้ามาทำการศึกษาและเก็บข้อมูล ณ ร้านกาแฟคาเฟ่ เมซอน ของ บริษัท แม่โจ้อยล์เซอร์วิส จำกัด ตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อทราบความยินยอมดังกล่าวต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ ระมาศ)

ผู้จัดการฝ่ายธุรกิจคาเฟ่ เมซอน

ส่วนบริหารร้านค้าคาเฟ่เมซอน

โทรศัพท์ 0-2537-2405

โทรสาร 0-2537-2400

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	ณภษา จุฑะพุทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	13 เมษายน 2530
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียน เรยีนาเซลิ่ววิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการบัญชี จากโรงเรียน พณิชยการลานนาเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ธุรกิจสมัยใหม่ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2552 – 2553 Exchange Student Working as a waitress in Work and Travel Program. พ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัทแม่โจ้ออยล์เซอร์วิส จำกัด พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หจก. ไทปีโตรเลียม

