



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายโกวิท ไกรศรีรินทร์
นักศึกษาปริญญาโท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20-25 ปี

2. 26-30 ปี

3. 31-35 ปี

4. 36-40 ปี

5. 41-45 ปี

6. 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2. อนุปริญญาหรือปวส.

3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

4. ปริญญาโท

5. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- []1. นักศึกษา []2. ข้าราชการ
 []3. รัฐวิสาหกิจ []4. ลูกจ้าง, พนักงานบริษัท
 []5. ธุรกิจส่วนตัว []6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- []1. ต่ำกว่า 10,000 บาท []2. 10,000-20,000 บาท
 []3. 20,001-30,000 บาท []4. 30,001-40,000 บาท
 []5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านรู้จักร้านอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรีจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. แผ่นใบปลิว []2. เพื่อนแนะนำ
 []3. ป้ายผ้า []4. แผ่นพับ (โบชัวร์)
 []5. ป้ายคัดเอาท์กลางแจ้ง []6. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 []7. วิทยุ []8. อื่นๆ

8. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการมากที่สุด

- []1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน []2. บุคคลในครอบครัว
 []3. เพื่อนบ้าน []4. ตัวเอง
 []5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

- []1. วันจันทร์ []2. วันอังคาร
 []3. วันพุธ []4. วันพฤหัสบดี
 []5. วันศุกร์ []6. วันเสาร์
 []7. วันอาทิตย์
 []8. วันหยุดเทศกาล (โปรดระบุ).....

10. เวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

- []1. ก่อนเวลา 12.00 น. []2. เวลา 12.00-17.00 น.
 []3. 17.01-21.00 น. []4. หลังเวลา 21.00 น.

11. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการบ่อยแค่ไหน

- | | |
|--|----------------------------|
| [] 1. เดือนละครั้งหรือต่ำกว่า | [] 2. อาทิตย์ละครั้ง |
| [] 3. 2 ครั้งต่ออาทิตย์ | [] 4. 3-4 ครั้งต่ออาทิตย์ |
| [] 5. มากกว่า 5 ครั้งต่ออาทิตย์ (โปรดระบุ.....) | |

12. จำนวนผู้ที่มาใช้บริการกับท่านในแต่ละครั้งกี่คน

- | | |
|-----------------|-------------------|
| [] 1. 1 – 2 คน | [] 2. 3-4 คน |
| [] 3. 5-6 คน | [] 4. 7 คนขึ้นไป |

13. ส่วนใหญ่ท่านมักสั่งอาหารโดยวิธีใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------|---|
| [] 1. ดูตามเมนู/รายการอาหาร | [] 2. สั่งตามเพื่อนแนะนำ/เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้ |
| [] 3. สั่งตามพนักงานแนะนำ | [] 4. ดูจากราคาอาหารที่ถูก |
| [] 5. สั่งตามป้ายแนะนำอาหาร | [] 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

14. อาหารประเภทใดที่ท่านสั่งมารับประทาน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| [] 1. อาหารประเภทยำ | [] 2. อาหารประเภททอด |
| [] 3. อาหารประเภทกับแก้ม | [] 4. อาหารประเภท ต้ม / แกง |
| [] 5. อาหารประเภทผัด | [] 6. อาหารจานเดียว |
| [] 7. อาหารประเภทย่างนี้ | [] 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

15. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการนานเท่าใด

- | | |
|---------------------------------|--|
| [] 1. ต่ำกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง | [] 2. ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง |
| [] 3. ครั้งละ 3-4 ชั่วโมง | [] 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง (โปรดระบุ.....) |

16. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการ

- | | |
|--|------------------------|
| [] 1. ต่ำกว่า 500 บาท | [] 2. 500-1,000 บาท |
| [] 3. 1,001-1,500 บาท | [] 4. 1,501-2,000 บาท |
| [] 6. มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....) | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคใน
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3)
น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์					
1.1.1. ความสะอาดของอาหาร					
1.1.2. อาหารใหม่สดและใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ					
1.2. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์					
1.2.1. รสชาติอร่อย ถูกปาก					
1.2.2. ใช้วัตถุดิบที่ปลอดสารพิษ					
1.2.3. ใช้วัตถุดิบที่สะอาด และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
1.2.4. มุ่งเน้นอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ					
1.3. รูปแบบของผลิตภัณฑ์					
1.3.1. มีหลายประเภทให้เลือก					
1.3.2. การตกแต่งอาหารสวยงามน่ารับประทาน					
1.3.3. การเสนอเมนูอาหารใหม่					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1.1. ราคาอาหารอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
2.1.2. มีเมนูแจ้งราคาอาหารอย่างชัดเจน					
2.1.3. คำนึงค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพอาหาร					
2.1.4. มีราคาอาหารหลายระดับราคา					
2.1.5. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้					
2.1.6. การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
3. ปัจจัยด้านสถานที่					
3.1.1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง					
3.1.2. อยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
3.1.3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย					
3.1.4. อยู่ในเส้นทางที่ใช้เดินทางประจำ เช่น บ้าน, ที่ทำงาน ฯลฯ					
3.1.5. มีห้องแอร์ให้บริการ					
3.1.6. มีโต๊ะนั่งด้านนอกห้องแอร์					
3.1.7. มีห้องสำหรับจัดเลี้ยงเป็นส่วนตัวเฉพาะกลุ่ม					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1. การประชาสัมพันธ์					
4.1.1. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์					
4.1.2. การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน					
4.2. การส่งเสริมการขาย					
4.2.1. การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ					
4.2.2. การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม					
4.2.3. จัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร					
5.1. ทักษะของพนักงาน					
5.1.1. พนักงานให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.1.2. พนักงานมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
5.1.3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
5.2. การฝึกอบรมและความสามารถของพนักงาน					
5.2.1. พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.2.2. พนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี					
5.2.3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
5.3. การสร้างค่านิยมให้กับองค์กร					
5.3.1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ					
5.3.2. พนักงานมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า					
5.3.3. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
6.1. ลักษณะทางกายภาพ					
6.1.1. ร้านอาหารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
6.1.2. ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย					
6.1.3. เปิดให้บริการมานานแล้ว					
6.1.4. ภาพลักษณ์ของร้านอาหารดูดี					
6.1.5. ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด					
6.1.6. ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายแจ้งแยก ชาย-หญิงชัดเจน					
6.2. รูปแบบการนำเสนอ					
6.2.1. การตกแต่งภายใน และภายนอกของร้านอาหาร สวยงาม ดูดี สะอาดตา					
6.2.2. ภายในร้านอาหารกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด					
6.2.3. บรรยากาศของร้านอาหารเป็นกันเองอบอุ่น และให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย					
6.2.4. ร้านอาหารมีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1. กระบวนการรวดเร็วถูกต้อง					
7.1.1. กระบวนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					
7.1.2. อาหารและ เครื่องดื่ม ได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
7.1.3. มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีภายในร้าน					
7.1.4. มีบริการจองโต๊ะล่วงหน้า					
7.2. เป็นการสร้างความประทับใจ					
7.2.1. พนักงานมีการทักทายและการต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้านเป็นอย่างดี					
7.2.2. การให้บริการเสมออย่างเสมอภาค					
7.2.3. ได้รับความสะอาดสบายตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อร้านอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายโกวิท ไกรศรีนทร์

วัน เดือน ปีเกิด

8 กันยายน 2517

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
การตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2540

ประวัติการทำงาน

ฝ่ายการตลาดบริษัทหนองโพ จังหวัดราชบุรี