



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคนาฬิกาแฟชในร้านนาฬิกาแฟชของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่

นิยามศัพท์: นาฬิกาแฟช ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เครื่องตั้งนาฬิกาแฟชที่มีกระบวนการผลิตโดยการนำเมล็ดกาแฟ  
มาคั่ว บดและชงบริการให้กับลูกค้าทันที แก้วต่อแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1.  ชาย                      2.  หญิง

2. สถานภาพ

1.  โสด                      2.  สมรส                      3.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. อายุ

1.  ต่ำกว่า 20 ปี                      2.  21-30 ปี                      3.  31-40 ปี  
4.  41-50 ปี                      5.  51-60 ปี                      6.  มากกว่า 60 ปี

4. การศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี                      2.  ปริญญาตรี                      3.  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1.  รับราชการ                      4.  ธุรกิจส่วนตัว  
2.  พนักงานรัฐวิสาหกิจ                      5.  พนักงานบริษัท  
3.  นักเรียน/นักศึกษา                      6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท                      4.  15,001 – 20,000 บาท  
2.  5,001 – 10,000 บาท                      5.  20,001-25,000 บาท  
3.  10,001-15,000.- บาท                      6.  มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคกาแฟสด

1. ท่านใช้บริการร้านกาแฟต่างๆบ่อยเพียงใด

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้งต่อเดือน | 3. <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน |
| 2. <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้งต่อเดือน | 4. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....     |

2. ท่านมีค่าใช้จ่ายที่ร้านกาแฟต่อครั้งเท่าใด

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 1-50 บาท   | 3. <input type="checkbox"/> 101-200 บาท        |
| 2. <input type="checkbox"/> 51-100 บาท | 4. <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ..... |

3. จำนวนคนที่มาใช้บริการพร้อมกับท่านในครั้งนี้

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> คนเดียว | 3. <input type="checkbox"/> 4-5 คน       |
| 2. <input type="checkbox"/> 2-3 คน  | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 คน |

4. ในการมาใช้บริการครั้งนี้ท่านมาใช้บริการร้านกาแฟกับใคร

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เพื่อน   | 3. <input type="checkbox"/> กลุ่มธุรกิจ        |
| 2. <input type="checkbox"/> ครอบครัว | 4. <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ..... |

5. ท่านไปร้านกาแฟเพื่อกิจกรรมใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ดื่มกาแฟ               | 5. <input type="checkbox"/> พักผ่อนหย่อนใจ                          |
| 2. <input type="checkbox"/> นัดพบปะพูดคุยกับเพื่อน | 6. <input type="checkbox"/> ส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยให้แก่ตนเอง |
| 3. <input type="checkbox"/> รอทำธุระอื่น           | 7. <input type="checkbox"/> ต้องการทดลองสินค้าใหม่                  |
| 4. <input type="checkbox"/> เจรจากรูทกิจ           | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....                      |

6. ร้านกาแฟที่ท่านเคยไปใช้บริการ คือ

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

7. ร้านกาแฟที่ท่านชอบมากที่สุด จากข้อที่ 6 คือร้าน..... เพราะอะไร

(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รสชาติของกาแฟ                       | 5. <input type="checkbox"/> ทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก |
| 2. <input type="checkbox"/> รสชาติของอาหารว่างอื่นๆ             | 6. <input type="checkbox"/> ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ     |
| 3. <input type="checkbox"/> มีรายการอาหารและเครื่องดื่มหลากหลาย | 7. <input type="checkbox"/> บริการดี                 |
| 4. <input type="checkbox"/> สถานที่ตกแต่งสวยงาม                 | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....      |

8. สินค้าที่ท่านซื้อภายในร้านมีอะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.  กาแฟ
- 2.  เครื่องดื่มอื่น
- 3.  อาหารว่าง
- 4.  อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ผลึกภัณฑ์

- 1.  มีกาแฟหลากหลายรสชาติให้เลือก ✓
- 2.  มีภาชนะบรรจุ/หีบห่อที่สวยงาม ✓
- 3.  รสชาติของกาแฟดี ✓
- 4.  คุณภาพของสินค้าดี ✓
- 5.  ชื่อเสียงของร้านดี ✓
- 6.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 7.  ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

2. ราคา

- 1.  ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า/ ✓
- 2.  ราคาไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านกาแฟอื่น ✓
- 3.  มีส่วนลด ✓
- 4.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 5.  ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

- 1.  มีพนักงานให้บริการแบบเต็มรูปแบบ / ✓
- 2.  มีบริการส่งถึงบ้าน (Delivery) ✓
- 3.  มีบริการส่งกลับบ้าน (To go) ✓
- 4.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 5.  ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

4. การส่งเสริมการตลาด

- 1.  ไปใช้บริการเพราะผลของโฆษณา ✓
- 2.  ไปเพราะมีการลด แลก แจก แถม ✓
- 3.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 4.  ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

5. บุคลากรที่ให้บริการ

- 1.  ให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ✓
- 2.  เอาใจใส่ดูแลลูกค้าดี ✓
- 3.  ภาพลักษณ์ของบุคลากรดี ✓
- 4.  มีการแนะนำสินค้า ✓
- 5.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 6.  ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

6. กระบวนการให้บริการ

- 1.  ได้รับสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง ✓
- 2.  กระบวนการบริการไม่ยุ่งยาก ✓
- 3.  มีมาตรฐานของการให้บริการ ✓
- 4.  อื่นๆโปรดระบุ.....
- 5.  ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (สภาพแวดล้อมของการนำเสนอบริการ)
1.  การตกแต่งสวยงาม /
  2.  มีทำเลที่เข้าถึงได้ง่าย มีที่จอดรถ /
  3.  พนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมดี /
  4.  กิจกรรมมีภาพลักษณ์ดี /
  5.  บรรยากาศเป็นกันเอง /
  6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....
  7.  ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ
8. โปรดพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้ แล้วตอบคำถามข้อ 8.1 และ 8.2
1. ผลិតภัณฑ์
  2. ราคา
  3. สถานที่
  4. การส่งเสริมการตลาด
  5. บุคลากร
  6. กระบวนการให้บริการ
  7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (สภาพแวดล้อมของการนำเสนอบริการ)
- 8.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน มากที่สุด คือ .....
- 8.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน น้อยที่สุด คือ .....

ขอขอบคุณท่านกรุณาใช้เวลาให้ข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านกาแฟสดที่เก็บตัวอย่าง

### ร้านกาแฟระบบแฟรนไชส์ จำนวน 5 ร้าน

#### 1. ร้าน Starbucks Coffee

สินค้า	กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง
ราคา	สูง
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน, มีบริการ Delivery (บางสาขา)
การส่งเสริมการตลาด	เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และตราสินค้า
บุคลากรในการให้บริการ	ได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย แต่ไม่เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีการตกแต่งร้านให้ทุกสาขาเป็นรูปแบบเดียวกัน
จดทะเบียนการค้าโดย	บริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่อยู่	อาคารแกรนด์ อมรินทร์ ทาวเวอร์ ชั้น 20 เลขที่ 1550 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10310
โทรศัพท์	(0)2652-6830
โทรสาร	(0)2652-6820

#### 2. ร้าน Bon Cafe

สินค้า	กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง
ราคา	สูง - กลาง
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและตราสินค้า
บุคลากรในการให้บริการ	ได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	มีการตกแต่งร้านให้ทุกสาขาเป็นรูปแบบเดียวกัน



จดทะเบียนการค้าโดย บริษัท บอน กาแฟ (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งในประเทศไทยเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2534 ด้วยทุนจดทะเบียน 150 ล้านบาท

ที่อยู่ ชั้น 21 อาคารเมืองไทย-ภัทร ตึก 2, 252/110 ถนน รัชดาภิเษก ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ (0)2693-2570

โทรสาร (0)2693-2579

### 3. ร้าน Coffee World

สินค้า กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง

ราคา สูง

ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน

การส่งเสริมการตลาด เน้นการลดราคา โดยมีการแจกคูปองลดราคา

บุคลากรในการให้บริการ ได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน

กระบวนการให้บริการ มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย แต่ไม่ได้มีรูปแบบ

สิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีการตกแต่งร้านให้ทุกสาขาเป็นรูปแบบเดียวกัน

จดทะเบียนการค้าโดย บริษัท คอฟฟี่ เวิลด์ จำกัด

ที่อยู่ 144/3-4 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ (0)2634-3140

โทรสาร (0)2634-3149

### 4. ร้าน Black Canyon

สินค้า กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ อาหาร และอาหารว่าง

ราคา สูง-กลาง

ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน

การส่งเสริมการตลาด เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และตราสินค้า แจกคูปองลดราคา จัดช่วง Happy hours ที่ขายสินค้าบางรายการในราคาที่ถูกลงกว่าชั่วโมงปกติ

บุคลากรในการให้บริการ ได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน

กระบวนการให้บริการ มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย ได้มีรูปแบบ

สื่อนำเสนอทางกายภาพ มีการตกแต่งร้านให้ทุกสาขาเป็นรูปแบบเดียวกัน  
 จุดทะเบียนการค้าโดย บริษัท แบล็ก แคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด  
 ที่อยู่ 2991/8 ถนนลาดพร้าว ซอย 101/3 เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240  
 โทรศัพท์ (0)2376-0014-0018  
 โทรสาร (0)2376-0019

## 5. ร้านกาแฟวี

สินค้า กาแฟ อาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มอื่นๆ  
 ราคา กลาง  
 ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน  
 การส่งเสริมการตลาด เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ  
 ตราสินค้า ส่วนใหญ่จะโฆษณาในหนังสือท่องเที่ยวของท้องถิ่น  
 บุคลากรในการให้บริการ พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน  
 กระบวนการให้บริการ มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย แต่ไม่ได้มีรูปแบบ  
 สื่อนำเสนอทางกายภาพ มีการตกแต่งร้านในแต่ละสาขาแตกต่างกัน  
 จุดทะเบียนการค้าโดย นายไกรสิทธิ์ ฟูสุวรรณ  
 ทุนจดทะเบียน 100,000 บาท  
 ที่อยู่ 183/1 หมู่ 6 ต.ฟ้าฮ่าม อ.เมือง จ.เชียงใหม่

## ร้านค้าแฟลตตราสินค้าท้องถิ่น จำนวน 5 ร้าน

### 1. ร้านหวานละมุน

สินค้า	กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง
ราคา	กลาง-ต่ำ
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	-
บุคลากรในการให้บริการ	พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ทำเลติดถนน เข้าถึงง่าย ตกแต่งแบบเรียบง่าย สบายๆ
จดทะเบียนการค้าโดย	นางกาญจนา อุบลสุตรวานิช
ทุนจดทะเบียน	100,000 บาท
ที่อยู่	53/4 ถ.อินทวโรธ ศ.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่

### 2. ร้านก๊วยเฟรนด์

สินค้า	กาแฟ อาหารและเครื่องดื่มอื่นๆ
ราคา	ต่ำ
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	-
บุคลากรในการให้บริการ	พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ตกแต่งแบบเรียบง่าย สบายๆ ให้ความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า
จดทะเบียนการค้าโดย	นางสาวกิ่งแก้ว ขัดดี
ทุนจดทะเบียน	200,000 บาท
ที่อยู่	66/1 ถ.ลอยเคราะห์ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่

## 3. ร้านโบดี คาเฟ่

สินค้า	กาแฟ อาหาร เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง
ราคา	กลาง-ต่ำ
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	-
บุคลากรในการให้บริการ	พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ตกแต่งแบบเรียบง่าย สบายๆ ให้ความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า
จุดทะเบียนการค้าโดย	นางสุภาพ คำใจเที่ยง
ทุนจดทะเบียน	300,000 บาท
ที่อยู่	26/3 ถ.สุเทพ ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่

## 4. ร้านบ้านกาแฟซานฟรานซิสโก

สินค้า	กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ อาหาร และอาหารว่าง
ราคา	สูง- กลาง
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	-
บุคลากรในการให้บริการ	พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ตกแต่งร้านหรูหรา บรรยากาศเครื่องครัวเหมาะสำหรับผู้ใหญ่
จุดทะเบียนการค้าโดย	นางณัฐชาติ บุเช่
ทุนจดทะเบียน	100,000 บาท
ที่อยู่	23/1 ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่

## 5. ร้านแคน

สินค้า	กาแฟ เครื่องดื่มอื่นๆ และอาหารว่าง
ราคา	ต่ำ
ช่องทางการจัดจำหน่าย	ให้บริการลูกค้าโดยตรงโดยพนักงาน
การส่งเสริมการตลาด	-
บุคลากรในการให้บริการ	พนักงานแต่ละคนมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน
กระบวนการให้บริการ	มีพนักงานให้บริการ ณ จุดขาย เต็มรูปแบบ
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ตกแต่งแบบเรียบง่าย สบายๆ ให้ความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า
จุดทะเบียนการค้าโดย	นางสุวารี ไชยวงศ์วรรณ
ทุนจดทะเบียน	200,000 บาท
ที่อยู่	77/3 ถ.อารักษ์ ต.พระสิงห์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชลธิรา อินทรเทพ
วัน เดือน ปี เกิด	8 มิถุนายน 2521
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพาศ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 - สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ (เกียรตินิยมอันดับ 1) วิทยาลัยโยนก จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2541
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2541 – 2542	Acting Head, Service Section ร้าน Sizzler สาขาทองหล่อ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ โครงการพัฒนาบัณฑิตศึกษาและการวิจัยทางเคมี ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่