



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

พฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

- คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม รวม 4 ส่วน ดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้ตอบแบบสอบถาม
(1) ประเภทอาหารหลัก (2) ประเภทอาหารกึ่งขนม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบหลังจากบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด
- ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- เพศ
() 1 หญิง () 2 ชาย
- อายุ
() 1 13 – 15 ปี () 2 16 – 18 ปี
() 3 19 – 21 ปี
- ระดับการศึกษา
() 1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2 มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4 อนุปริญญา/ปวส.
() 5 ปริญญาตรี () 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. อาชีพ

- ()1 นักเรียน/นักศึกษา ()2 ข้าราชการ
 ()3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ()4 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 ()5 กำขาย/เจ้าของกิจการส่วนตัว ()6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือนของท่านที่ได้รับจากผู้ปกครอง

- ()1 ไม่เกิน 1,000 บาท ($\leq 1,000$ บาท) ()2 1,001 – 2,000 บาท
 ()3 2,001 – 3,000 บาท ()4 มากกว่า 3,000 บาท

6. รายได้ที่ท่านที่หาได้เองต่อเดือน

- ()1 ไม่เกิน 1,000 บาท ($\leq 1,000$ บาท) ()2 1,001 – 2,000 บาท
 ()3 2,001 – 3,000 บาท ()4 มากกว่า 3,000 บาท

7. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารฟาสต์ฟู้ดหรือไม่

- ()1 เคย ()2 ไม่เคย (แล้วข้ามไปตอบส่วนที่ 2)

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารฟาสต์ฟู้ดจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1 วิทยุ ()2 โทรทัศน์
 ()3 หนังสือพิมพ์ ()4 นิตยสาร/วารสาร
 ()5 แผ่นพับ/ใบปลิวของร้านฟาสต์ฟู้ด ()6 ป้ายโฆษณาของร้านฟาสต์ฟู้ด
 ()7 ป้ายคัดเอาท์ ()8 กลุ่มเพื่อน
 ()9 ผู้ปกครอง ()10 คนในครอบครัวที่ไม่ใช่ผู้ปกครอง
 ()11 เพื่อนบ้าน/ญาติ ()12 ครู/อาจารย์
 ()13 พนักงานขายของร้านฟาสต์ฟู้ด ()14 อินเทอร์เน็ต
 ()15 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

8. ท่านใช้บริการร้านฟาสต์ฟู้ดที่อยู่ในอำเภอเมืองลำปางร้านใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| () 1 พิซซ่านั้น | () 2 พิซซ่านั้น |
| () 3 คันทันโดนัท | () 4 เคนดักกี้ ฟราย์ ซิกเก้น |
| () 5 ซเวนเซน | () 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) |
9. อาหารประเภทใดที่ท่านสั่งมารับประทาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| () 1 ประเภทอาหารหลัก ได้แก่ | | |
| () 1 แซนวิช | () 2 ฮอทดอก | () 3 แฮมเบอร์เกอร์ |
| () 4 พิซซ่า | () 5 มันฝรั่งทอด | () 6 สປາເຄຕີ້ |
| () 7 ไก่ทอด | () 8 สลัดต่าง ๆ | |
| () 10 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | |
| () 2 ประเภทอาหารกึ่งขนม ได้แก่ | | |
| () 1 โดนัท | () 2 เค้ก | () 3 พาย |
| () 4 ไอศกรีม | () 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
10. เครื่องดื่มที่ท่านสั่งมารับประทาน ได้แก่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| () 1 น้ำเปล่า | () 2 น้ำอัดลม | () 3 น้ำผลไม้ |
| () 4 ชา/กาแฟ | () 5 เบียร์ | |
| () 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | |
11. ส่วนมากท่านไปใช้บริการร้านฟาสต์ฟู้ดกับบุคคลใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|-------------------------------|-------------------|----------------------------|
| () 1 กลุ่มเพื่อน | () 2 ผู้ปกครอง | () 3 แฟน |
| () 4 เพื่อนบ้าน/ญาติ | () 5 ครู/อาจารย์ | () 6 ไปใช้บริการด้วยตนเอง |
| () 7 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | | |
12. ส่วนมากท่านจะไปใช้บริการร้านฟาสต์ฟู้ดกี่คน
- | | | |
|--------------------|------------|--------------|
| () 1 1 คน | () 2 2 คน | () 3 3-5 คน |
| () 4 มากกว่า 5 คน | | |
13. บุคคลใดที่มีส่วนช่วยท่านตัดสินใจในการเลือกร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| () 1 กลุ่มเพื่อน | () 2 ผู้ปกครอง | () 3 พี่น้องในครอบครัว |
| () 4 เพื่อนบ้าน/ญาติ | () 5 ครู/อาจารย์ | () 6 ตัดสินใจด้วยตนเอง |
| () 7 แฟน | () 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

14. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1) คิดว่ามีอาหารให้เลือกมาก
- () 2) คิดว่ารสชาติของอาหารอร่อย
- () 3) คิดว่าอาหารมีสีสันทะตักแต่งสวยงาม
- () 4) คิดว่าอาหารสด ใหม่ สะอาดน่ารับประทาน
- () 5) คิดว่ามีความต้องการบริโภคเป็นอย่างมาก
- () 6) คิดว่าอาหารมีหลายระดับราคาให้เลือก
- () 7) คิดว่าราคาอาหารไม่แพงเกินไป
- () 8) คิดว่ามีสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย
- () 9) คิดว่าเป็นร้านที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ
- () 10) คิดว่าร้านตกแต่งสวยงาม สะอาด น่าใช้บริการ
- () 11) คิดว่าเห็นว่าสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา
- () 12) คิดว่าเห็นว่าอาหารมีประโยชน์ต่อร่างกาย
- () 13) คิดว่าได้รับส่วนลดค่าอาหาร
- () 14) คิดว่าได้รับของแถมของสะสมต่าง ๆ
- () 15) คิดว่าอยู่ใกล้บ้าน/โรงเรียนไปมาสะดวก
- () 16) คิดว่าใช้เป็นสถานที่นัดพบปะเพื่อนฝูง
- () 17) คิดว่าเป็นสิ่งโก้เก๋ ทันสมัย
- () 18) คิดว่าเป็นสิ่งที่อยู่ในกระแสนิยมของวัยรุ่น
- () 19) คิดว่าต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและรสชาติของอาหารที่แปลกใหม่กว่าเดิม
- () 20) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

15. ท่านบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1) สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง
- () 2) สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง
- () 3) เดือนละ 3 – 4 ครั้ง
- () 4) เดือนละ 1 – 2 ครั้ง
- () 5) ปีละ 3 – 4 ครั้ง
- () 6) ปีละ 1 – 2 ครั้ง
- () 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16. ปกติท่านไปใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงเวลาใด

- () 1) ก่อน 12.00 น.
- () 2) 12.00 น. – 14.00 น.
- () 3) 14.01 น. – 18.00 น.
- () 4) หลัง 18.00 น.

17. ท่านไปใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเนื่องในโอกาสใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1 ไปรับประทานในโอกาสปกติ
 - () 2 วันเกิดของตนเอง/สมาชิกในครอบครัว/ของเพื่อน
 - () 3 เทศกาลต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันคริสต์มาส เป็นต้น
 - () 4 ทางร้านจัดรายการส่งเสริมการขายที่ราคาอาหารถูกกว่าปกติ
 - () 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
18. ท่านไปใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในวันใดบ่อยที่สุด
- () 1 วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)
 - () 2 วันเสาร์/วันอาทิตย์
 - () 3 วันหยุดเทศกาล
 - () 4 ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นกับความต้องการและความสะดวก
19. ส่วนมากท่านสั่งอาหารโดยวิธีใด
- () 1 สั่งอาหารที่ร้าน
 - () 2 โทรศัพท์สั่งอาหาร
20. ในการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่ละครั้งท่านมีค่าใช้จ่ายประมาณเท่าใด
- () 1 ไม่เกิน 100 บาท (≤ 100 บาท)
 - () 2 101 – 200 บาท
 - () 3 201 – 300 บาท
 - () 4 มากกว่า 300 บาท
21. ส่วนมากบุคคลที่เป็นผู้จ่ายค่าอาหารคือใคร
- () 1 จ่ายเอง
 - () 2 จ่ายร่วมกัน
 - () 3 มีผู้จ่ายแทนท่าน
 - () 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
22. ท่านชำระเงินด้วยวิธีใด
- () 1 เงินสด
 - () 2 บัตรเครดิต
 - () 3 สมาร์ทการ์ด
 - () 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการร้านอาหารฟาส์ฟู้ดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ที่มีผลต่อการใช้บริการของท่าน				
	มีผล มาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อย ที่สุด	ไม่มีผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (อาหาร เครื่องดื่ม)					
2. ปัจจัยด้านราคา					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (โฆษณา ส่วนลด จัดเมนูพิเศษ)					
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (การรับคำสั่งอาหาร การชำระ เงิน)					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (บรรยากาศ ชื่อเสียง)					
7. ปัจจัยด้านพนักงาน (ความเอาใจใส่ ความสุภาพ)					

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ ในรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน มีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านอาหารฟาส์ฟู้ดในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ผู้ตอบคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค อาหารฟาส์ฟู้ด	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ				
	มีผล มาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อย ที่สุด	ไม่มี ผล
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดมีให้เลือกหลายประเภทหลายรายการ					
2. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดมีรสชาติอร่อย					
3. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดมีคุณภาพดี					
4. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดมีสีสันทันและตกแต่งน่ารับประทาน					
5. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดมีความสะอาดถูกหลักสุขอนามัย					
6. คิดว่าอาหารฟาส์ฟู้ดใช้ส่วนผสมที่ใหม่สดเสมอ					

ปัจจัยที่ผู้ตอบคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค อาหารฟาสต์ฟู้ด	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ				
	มีผล มาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อย ที่สุด	ไม่มี ผล
7. คิดว่าการแสดงให้เห็นถึงรูปร่างหน้าตาของอาหารฟาสต์ฟู้ด					
8. คิดว่าการมีภาชนะสำหรับใส่หรือหุ้มห่ออาหารฟาสต์ฟู้ดที่ สะอาดและสวยงาม					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านราคา (Price)					
10. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่ละชนิดมีหลายราคาให้เลือก					
11. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาไม่แพงมากเกินไป					
12. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีป้ายราคาแสดงไว้อย่างชัดเจน					
13. คิดว่าคิดค่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาเดียวกันทุกสาขา					
14. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาใกล้เคียงกับอาหารทั่วไป					
15. คิดว่าสามารถชำระค่าอาหารฟาสต์ฟู้ดด้วยบัตรเครดิต/สมาร์ต การ์ด					
16. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
17. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก					
18. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
19. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีที่จอดรถเพียงพอ					
20. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ					
21. คิดว่ามีการบริการส่งอาหารฟาสต์ฟู้ดทางโทรศัพท์					
22. คิดว่ามีการบริการจัดส่งอาหารฟาสต์ฟู้ดถึงบ้าน					
23. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
24. คิดว่าการแจกใบปลิว/แผ่นพับโฆษณาซึ่งมีรูปภาพอาหารฟาสต์ฟู้ด ที่น่ารับประทานที่แสดงให้เห็นถึงขนาดและราคาไว้ด้วย					
25. คิดว่าการใช้คูโปนเป็นส่วนลดค่าอาหารฟาสต์ฟู้ด					
26. คิดว่าการจัดรายการลด แลก แจก แถม อย่างต่อเนื่อง					

ปัจจัยที่ผู้ตอบคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมมารบริโภค อาหารฟาสต์ฟู้ด	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ				
	มีผล มาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อย ที่สุด	ไม่มี ผล
27. คิดว่าการมีของที่ระลึกและของสะสมเป็นของแถมแจกให้ทุกครั้ง					
28. คิดว่ามีการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน					
29. คิดว่ามีอาหารชุดราคาถูก					
30. คิดว่าการมีบัตรสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
31. คิดว่ามีการเสนอเมนูอาหารใหม่ ๆ					
32. คิดว่าการโฆษณาอาหารฟาสต์ฟู้ดในสื่อต่าง ๆ น่าสนใจ					
33. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
34. คิดว่ามีการทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้าน					
35. คิดว่าการให้บริการของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความรวดเร็วและ ถูกต้อง					
36. คิดว่าการมีบริการใส่กล่องเพื่อนำไปรับประทานที่บ้าน					
37. คิดว่าการคิดเงินค่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
38. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
39. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
40. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีสถานที่สะอาด					
41. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีการตกแต่งภายในสวยงาม					
42. คิดว่าภาพลักษณ์ของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดดูดี					
43. คิดว่าชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย					
44. คิดว่าในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีที่นั่งเพียงพอ					
45. คิดว่าในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีมุมเครื่องเล่นเด็ก					
46. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีที่นั่งสำหรับรอคิวหรือรออาหารส่ง กลับบ้าน					
47. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีบรรยากาศของร้านอบอุ่นเป็นกันเอง					
48. คิดว่าแสงสว่างภายในร้านอยู่ในระดับที่เหมาะสม					

ปัจจัยที่ผู้ตอบคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค อาหารฟาสต์ฟู้ด	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ				
	มีผล มาก ที่สุด	มีผล มาก	มีผล น้อย	มีผล น้อย ที่สุด	ไม่มี ผล
49. คิดว่าภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด					
50. คิดว่าร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีให้เลือกใช้บริการหลายประเภท					
51. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านพนักงาน (People in Service)					
52. คิดว่าพนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม					
53. คิดว่าพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่งกายเหมาะสม					
54. คิดว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็น กันเองกับลูกค้า					
55. คิดว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
56. คิดว่าพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
57. คิดว่าพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
58. คิดว่าพนักงานแนะนำรายการอาหารต่างๆ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
59. คิดว่าพนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
60. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบหลังจากบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านประสบปัญหาที่พบหลังจากบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่ละปัญหาในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับปัญหาดังกล่าว

ปัญหาที่พบหลังจากบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบหลังจากบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด				
	มีมากที่สุด	มีมาก	มีน้อย	มีน้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ประเภทอาหารฟาสต์ฟู้ดมีให้เลือกน้อย					
2. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีรสชาติไม่อร่อย ไม่คงที่					
3. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีคุณภาพไม่ดี					
4. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีสีสังและตกแต่งไม่น่ารับประทาน					
5. อาหารฟาสต์ฟู้ดไม่สะอาดและไม่ถูกหลักสุขอนามัย					
6. อาหารฟาสต์ฟู้ดไม่ใช้ส่วนผสมที่ใหม่สดในการปรุง					
7. ไม่มีการแสดงให้เห็นถึงรูปร่างหน้าตาของอาหารฟาสต์ฟู้ด					
8. ภาชนะสำหรับใส่หรือหุ้มห่ออาหารฟาสต์ฟู้ดไม่สะอาดและไม่สวยงาม					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านราคา (Price)					
10. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาให้เลือกไม่มากนัก					
11. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาแพงเกินไป					
12. อาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีป้ายราคาแสดงไว้อย่างชัดเจน					
13. อาหารฟาสต์ฟู้ดมีราคาแตกต่างกันทุกสาขา					
14. ไม่สามารถชำระค่าอาหารฟาสต์ฟู้ดด้วยบัตรเครดิต/สมาร์ตการ์ด					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
16. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมไม่สะดวก					
17. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน					

ปัญหาในการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด	ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
18. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีที่จอดรถเพียงพอ					
19. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีสาขาให้เลือกใช้บริการ					
20. ไม่มีการบริการสั่งอาหารฟาสต์ฟู้ดทางโทรศัพท์					
21. ไม่มีการบริการจัดส่งอาหารฟาสต์ฟู้ดถึงบ้าน					
22. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
23. ไม่มีการแจกใบปลิว/แผ่นพับ โฆษณาซึ่งมีรูปภาพอาหารฟาสต์ฟู้ดที่น่ารับประทาน รวมทั้งไม่แสดงขนาดและราคาให้ทราบไว้ด้วย					
24. ไม่มีการให้ใช้คูปองเป็นส่วนลดค่าอาหารฟาสต์ฟู้ด					
25. ไม่มีการจัดรายการลด แลก แจก แถม อย่างต่อเนื่อง					
26. ไม่มีของที่ระลึกและของสะสมเป็นของแจกแถม					
27. ไม่มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน					
28. ไม่มีอาหารชุกราคาถูก					
29. ไม่มีการใช้บัตรสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
30. ไม่มีการเสนอเมนูอาหารใหม่ ๆ					
31. การโฆษณาอาหารฟาสต์ฟู้ดในสื่อต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ					
32. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
33. ไม่มีมีการทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้าน					
34. การให้บริการของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความล่าช้าและผิดพลาดบ่อยครั้ง					
35. ไม่มีการบริการใส่กล่องเพื่อนำไปรับประทานที่บ้าน					
36. การคิดเงินค่าอาหารฟาสต์ฟู้ดล่าช้าและผิดพลาดบ่อยครั้ง					
37. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
38. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					

ปัญหาในการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด	ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
39. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีสถานที่ไม่สะอาด					
40. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีการตกแต่งภายในที่สวยงาม					
41. ภาพลักษณ์ของร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่ดี					
42. ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำได้ยาก					
43. ในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีที่นั่งไม่เพียงพอ					
44. ในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีมุมเครื่องเล่นเด็ก					
45. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีที่นั่งสำหรับรอคิวหรือรออาหารส่งกลับบ้าน					
46. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีบรรยากาศไม่น่าใช้บริการ					
47. แสงสว่างภายในร้านอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม					
48. ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่สะอาด					
49. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดมีให้เลือกใช้บริการไม่มากนัก					
50. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านพนักงาน (People in Service)					
51. พนักงานมีกิจกรรมการขายที่ไม่สุภาพอ่อนน้อม					
52. พนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่งกายไม่เหมาะสม					
53. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่เป็นกันเองกับลูกค้า					
54. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ดีพอ					
55. พนักงานให้บริการผิดพลาดและล่าช้า					
56. พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
57. พนักงานแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก					
58. พนักงานดูแลเอาใจใส่ไม่ทั่วถึงและไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
59. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริโภค
อาหารฟาสต์ฟู้ด**

1. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอาหารฟาสต์ฟู้ด

.....

2. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับราคา

.....

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย

.....

4. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

.....

5. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

.....

6. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

.....

7. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงาน

.....

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาหารฟาสต์ฟู้ด

.....

9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับราคา

.....

10. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย

.....
.....

11. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

.....
.....

12. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

.....
.....

13. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

.....
.....

14. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพนักงาน

.....
.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ***

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางภัทราวรรณ สุขพันธุ์	
วัน เดือน ปี เกิด	5 กุมภาพันธ์ 2507	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2529	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534 – 2536	อาจารย์ 1 ระดับ 3 ช่วยราชการกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
	พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน	อาจารย์ 1 ระดับ 5 วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved