



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่

สถานที่เก็บข้อมูล.....

แบบสอบถามผู้บริโภคร

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น

ในศูนย์การค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 4 ส่วน ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะช่วยให้การค้นคว้าแบบอิสระชิ้นนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ลงในช่อง() หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี	() 2. 21 – 35 ปี
() 3. 36 – 50 ปี	() 4. 51 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา

() 1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	() 2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า(ปวช.,ปวส.)
() 3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	() 4. ปริญญาโท หรือสูงกว่า
4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด	() 2. สมรส	() 3. อื่นๆ
------------	-------------	--------------
5. อาชีพ

() 1. นักเรียน / นักศึกษา	() 2. พนักงานบริษัทเอกชน
() 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	() 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 5. ไม่ได้ประกอบอาชีพ	() 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	() 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท	() 4. 30,001 - 40,000 บาท
() 5. 40,001 บาทขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้า

7. ท่านใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าที่ร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. ฟุจิ () 2. โออิชิ () 3. เซน () 4. ซากุระ () 5. ยาโยอิ
 () 6. ซูโม่ () 7. โคบูเนะ () 8. ชูกิชิ () 9. สะจิบังรามง
8. ท่านใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าร้านใดบ่อยที่สุด (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. ฟุจิ () 2. โออิชิ () 3. เซน () 4. ซากุระ () 5. ยาโยอิ
 () 6. ซูโม่ () 7. โคบูเนะ () 8. ชูกิชิ () 9. สะจิบังรามง
 () 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ความถี่ในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าต่อเดือน (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. น้อยกว่า 2 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง
 () 3. 3 ครั้ง () 4. 4 ครั้ง
 () 5. มากกว่า 4 ครั้ง
10. ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าในโอกาสใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- () 1. รับประทานเป็นมื้ออาหารปกติ () 2. รับประทานเนื่องในโอกาสพิเศษ
 () 3. พบปะสังสรรค์ () 4. เลี้ยงรับรองแขก
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
11. ช่วงเวลาที่ท่านนิยมเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้า (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. เวลา 10.00 – 12.30 น. () 2. เวลา 12.31 – 15.00 น.
 () 3. เวลา 15.01 – 17.30 น. () 4. เวลา 17.31 – 20.00 น.
 () 5. เวลา 20.01 – 22.30 น.
12. รูปแบบการขายที่ท่านนิยมใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้า (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. บุฟเฟ่ () 2. อาหารชุด
 () 3. อาหารตามสั่ง () 4. ซูชิงานเวียน
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
13. ท่านมักจะมาใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าครั้งละกี่คน (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. 1 - 2 คน () 2. 3 - 4 คน () 3. 5 - 6 คน () 4. มากกว่า 6 คนขึ้นไป
14. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อคนต่อครั้งที่ท่านใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้า (ตอบ 1 คำตอบ)
- () 1. ไม่เกิน 300 บาท () 2. 301 – 600 บาท
 () 3. 601 – 900 บาท () 4. 901 – 1,200 บาท
 () 5. 1,201 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญสำหรับท่านในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด กรุณาแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.รสชาติของอาหารญี่ปุ่นแบบญี่ปุ่นแท้ (original)					
2.รสชาติของอาหารญี่ปุ่นถูกปากคนไทย					
3.ความสะอาดของอาหาร					
4.ความสดใหม่ของอาหาร					
5.ความหลากหลายของเมนูอาหาร					
6.ความสวยงามในการตกแต่งอาหาร					
7.คุณค่าทางโภชนาการ					
8.มีอาหารชุดให้เลือก					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1.มีหลากหลายระดับราคาให้เลือก					
2.ราคาอาหารเหมาะสม กับปริมาณ					
3.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของวัตถุดิบ					
4.ราคาอาหารไม่แพงเกินไป เมื่อเทียบกับร้านอาหารในลักษณะเดียวกัน					
5.ราคาอาหารคุ้มค่างกับคุณค่าทางโภชนาการที่ได้รับ					
6.ราคาของอาหารชุดประหยัดกว่าจานเดี่ยว					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1.ทำเลที่ตั้งของร้านอาหารญี่ปุ่นอยู่ในศูนย์การค้า ทำให้สะดวกต่อการเดินทาง					
2.ศูนย์การค้ามีพื้นที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ					
3.ที่ตั้งของร้านอาหารญี่ปุ่นในพื้นที่ศูนย์การค้าหาได้ง่าย					
4.ร้านอาหารญี่ปุ่นมีสาขามาก					
5.ร้านอาหารญี่ปุ่นเป็นร้านเฉพาะไม่มีสาขา					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.การลงโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ, ใบปลิว, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร					
2.การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต					
3.การสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่วนลด กินฟรี					
4.การมีบัตรสะสมแต้ม					
5.การให้ส่วนลดผ่านบัตรเครดิต					
6.มีการแจกคูปองลดราคาอาหาร					
7.มีการแจกรางวัลหรือของที่ระลึก					
8.มีโปรโมชั่นอาหารตามฤดูกาล					
5. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.การทักทาย และต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาภายในร้าน					
2.ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว					
3.ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง					
4.มีการให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค					
5.มีบริการจองโต๊ะล่วงหน้า					
6.แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง					
7.แคชเชียร์คิดเงินได้รวดเร็ว					
6. ปัจจัยด้านบุคคล (People)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.พนักงานต้อนรับมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับลูกค้า					
2.พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
3.พนักงานสามารถแนะนำอาหาร และเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี					
4.พนักงานแต่งกายได้เหมาะสม สุภาพ					
5.พนักงานให้บริการท่านได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
6.พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2.ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจดจำได้ง่าย					
3.การตกแต่งภายใน, ภายนอกสวยงาม ดูดี					
4.ภาพลักษณ์ของร้านดูดี					
5.บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง อบอุ่น					
6.บรรยากาศของร้านให้ความรู้สึกปลอดภัย					
7.กว้างขวางมีที่นั่งเพียงพอ และนั่งได้สบาย					
8.มีอุณหภูมิ และระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี					
9.ความสะอาดของภาชนะอุปกรณ์ และเครื่องใช้					
10.ความสะอาดภายในร้านอาหาร					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของร้านอาหารญี่ปุ่น
ที่อยู่ในศูนย์การค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายนพดล เจริญวิริยะธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 – 2549 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท บางกอกคริสตัล จำกัด
	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท โนเบิลมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved