



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ

--	--	--

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านทอง
ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อใช้ประกอบการศึกษา
หลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน
อาหารด้านทอง ในอำเภอปาย จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นจะถูก
นำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับยิ่ง

จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้
กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

นายธนวัฒน์ สหัส โอพาร

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1.เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2.อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20-30 ปี
 () 3. 30-41 ปี () 4. 41-50 ปี
 () 5. มากกว่า 50 ปี

3.อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เกษตรกร
 () 3. พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน () 4. เจ้าของกิจการ
 () 5. นักเรียน/นักศึกษา () 6. อื่นๆ (ระบุ).....

4.ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า () 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 () 3. ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5.รายได้โดยเฉลี่ยของตัวท่าน

- () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000-10,000 บาท
 () 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
 () 5. 20,001-25,000 บาท () 6. มากกว่า 25,000 บาท

6.จำนวนเงินที่ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้งโดยประมาณ

- () 1. น้อยกว่า 500 บาท () 2. 501-1,200 บาท
 () 3. 1,201-2,000 บาท () 4. มากกว่า 2,000 บาท

7.จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านอาหารร้านต่อพร้อมทั้งท่านในแต่ละครั้ง

- () 1. คนเดียว () 2. 2-3 คน
 () 3. 4-6 คน () 4. มากกว่า 6 คน

8. ลักษณะของบริการที่ท่านมักจะมาใช้ที่ร้านอาหารร้านต่อเสมอๆ

- () 1. ดื่ม/รับประทานอาหารที่ร้าน () 2. ชื่อนำไปรับประทานที่บ้าน
 () 3. ใช้บริการทั้ง 2 อย่าง

- 9.ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านได้บริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เครื่องดื่มก่อนอาหาร () 2. อาหารว่าง
 () 3. อาหารหลัก () 4. กาแฟ/ขนมหวาน
 () 5. เครื่องดื่มหลังอาหาร
10. ช่วงเวลาที่ท่านชอบมาใช้บริการร้านอาหารด้านตอง
- () 1. ระหว่างเวลา 11.00-13.00น. () 2. ระหว่างเวลา 13.01-17.00น.
 () 3. ระหว่างเวลา 17.01-19.00น. () 3. ระหว่างเวลา 19.01-22.00น.
11. ในการใช้บริการแต่ละครั้งท่านใช้เวลาประมาณเท่าไร
- () 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง () 2. ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง
 () 3. ระหว่าง 2-3 ชั่วโมง () 4. มากกว่า 3 ชั่วโมง
12. วันที่ท่านชอบมาใช้บริการร้านอาหารด้านตองเสมอๆ
- () 1. วันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ () 2. วันหยุด เสาร์-อาทิตย์
 () 3. วันหยุดเทศกาล
13. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารด้านตอง มีอยู่ในระดับใด
- () 1. พึงพอใจมาก () 2. พึงพอใจ
 () 3. ค่อนข้างพึงพอใจ () 4. ไม่ค่อยพึงพอใจ
 () 5. ไม่พึงพอใจเลย
14. ท่านรู้จักร้านอาหารด้านตอง จากสื่อประเภทใด
- () 1. ป้ายหน้าร้าน () 2. โปสเตอร์โฆษณาตามที่ต่างๆ
 () 3. ไปปลิว () 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 () 5. เพื่อน () 6. อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารด้านตอง
ในอำเภอปาย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของท่านต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านอาหารด้านตอง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลต่อท่านในการเลือกใช้
บริการของร้านอาหารด้านตองในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความสดใหม่ของอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีจำหน่าย					
2. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่ มีจำหน่าย					
3. ความหลากหลายของประเภทของ อาหารและเครื่องดื่ม					
4. ความหลากหลายของขนาดของอาหาร และเครื่องดื่ม					
5. รสชาติที่ถูกต้องของเครื่องดื่ม					
6. รสชาติที่ถูกต้องของอาหาร					
7. รสชาติที่ถูกต้องของกาแฟ					
8. รสชาติที่ถูกต้องของขนมหวาน					
9. ความเหมาะสมสวยงามของภาชนะที่ใช้					
10. ความสม่ำเสมอของคุณภาพของสินค้า					
11. การมีสินค้าชนิดใหม่นำเสนอ					
12. ภาพลักษณ์ของตราห้อยของร้าน					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา (price)					
1. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.การที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต					
3.การมีราคาเพิ่มขึ้นตามส่วนผสมที่เพิ่มพิเศษตามคำสั่ง					
4.การมีราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า					
5.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1.ทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทางมา					
2.การมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
3.ที่ตั้งร้านหาง่าย					
4.ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ					
5.การมีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า					
6.การให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด					
7.การมีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด					
8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
2.การโฆษณาผ่านแผ่นพับใบปลิว					
3.การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล					
4.การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษ					
5.การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ					
6.การให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7.การสมัครสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ					
8.การมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน					
9.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)					
1.มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
2.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					
4.พนักงานมีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง					
5.พนักงานมีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง					
6.พนักงานสามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่ลูกค้าอยากทราบได้					
7.ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน					
8.การมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน					
9.การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน					
10.จำนวนพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ					
11.มีการคิดเงินและรับชำระเงินได้ถูกต้อง					
12.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1.ป้ายหน้าร้านสวยงามมองเห็นได้ชัดเจน					
2.รูปลักษณ์ภายนอกร้านสวยงามน่าใช้ บริการ					
3.รูปแบบการตกแต่งภายในที่มีเสน่ห์					
4.การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์เป็น ระเบียบ					
5.พื้นที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง ไม่ แออัด					
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์					
7.การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่					
8.การมีบริการใช้อินเตอร์เน็ต					
9.การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า					
10.ความสะอาดของห้องน้ำ					
11.ความสว่างของบริเวณที่ให้บริการ					
12.บรรยากาศของร้านที่เป็นกันเอง					
13.การมีสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายของร้าน					
14.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)					
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ขั้นตอนในการสั่งซื้อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
4.เวลาที่ต้องรอในการสั่งซื้อและชำระ เงิน					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้ง					
6.ระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน					
7.มีการนำส่งสินค้าตามสั่งได้อย่างครบถ้วน					
8.สามารถส่งจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์ได้					
9.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการร้านอาหารด้านตอง และ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง ในแต่ละหัวข้อโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารด้านตอง

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่
- () 2. อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่สะอาด
- () 3. อาหารและเครื่องดื่มไม่ครบตามที่ระบุไว้ในรายการ
- () 4. ไม่มีความหลากหลายของสินค้า
- () 5. รสชาติของอาหารไม่คงที่
- () 6. รสชาติของกาแฟไม่คงที่
- () 7. ภาชนะที่ใช้ไม่สะอาด
- () 8. ไม่มีการนำเสนอสินค้าชนิดใหม่ๆ
- () 9. สินค้าไม่มีคุณภาพ
- () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ราคาสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- () 2. รายการสินค้าแสดงราคาไม่ชัดเจน
- () 3. ไม่มีราคาให้เลือกตามขนาดของสินค้า
- () 4. ไม่มีบริการการชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ท่าเลที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
- () 2. ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ
- () 3. ที่ตั้งร้านหายาก
- () 4 เวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม
- () 5. ไม่มีรถบริการรับ-ส่งลูกค้า
- () 6. ไม่มีบริการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้าทางโทรศัพท์ในขอบเขตระยะทางที่กำหนด
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- () 2. ไม่มีการสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล
- () 3. ไม่มี การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ
- () 4. ไม่มีการมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่กินที่ร้านและซื้อเพิ่มไปกินที่บ้าน
- () 5. ไม่มีส่วนลดให้สมาชิก
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
- () 2. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 3. พนักงานไม่มีการตอบสนองและไม่มีความเต็มใจของในการให้บริการ
- () 4 พนักงาน ไม่มีความรู้ในวิธีการให้บริการที่ถูกต้อง
- () 5. พนักงานไม่มีความรู้ในอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง
- () 6. พนักงานไม่สามารถรับคำสั่ง ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน สิ่ง
ที่ลูกค้าอยากทราบได้
- () 7. พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหา

- ()8. พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม
- ()9. ไม่มีพนักงานจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการ
- ()10. ไม่มีการคิดเงินและรับชำระเงินที่ถูกต้อง
- ()11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. ป้ายหน้าร้านไม่สะอาดมองเห็นไม่ได้ชัดเจน
- ()2. รูปแบบการตกแต่งภายในไม่มีเสน่ห์ไม่สวยงาม
- ()3. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบ
- ()4. ไม่มีพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับสูบบุหรี่
- ()5. ห้องน้ำไม่มีความสะอาด
- ()6. บริเวณที่ให้บริการไม่มีความสว่างที่เพียงพอ
- ()7. บรรยากาศของร้านไม่เป็นกันเอง
- ()8. สัญลักษณ์ของร้านจำยาก
- ()9. ไม่มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้บริการลูกค้า
- ()10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. ไม่มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ()2. ขั้นตอนในการสั่งของยุ่งยากซับซ้อน
- ()3. เสียเวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน
- ()4. ใช้เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อในแต่ละครั้งนานมาก
- ()5. ไม่มีระบบการทำงานมีความเป็นมาตรฐาน
- ()6. ไม่มีการนำส่งสินค้าตามที่สั่งได้อย่างครบถ้วน
- ()7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการของร้านอาหารด้านตรง

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

Questionnaire for The Independent Study

Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix Factors of Restaurant,

Part 1 General information

Explanation Please mark / in () in front of the chosen answer

1. Gender

- () 1. Male () 2. Female

2. Age

- () 1. Under 20 yrs. () 2. 20-30 yrs.
 () 3. 31-40 yrs. () 4. 41-50 yrs.
 () 5. Over 50 yrs

3. Occupation

- () 1. Government officer () 2. Farmer
 () 3. Private company officer () 4. Self employed
 () 5. Student () 6. Other(Specify).....

4. Education level

- () 1. High school or lower () 2. Higher vocational school
 () 3. Bachelor degree () 4. Over bachelor degree

5. What is your average salary?

- () 1. Under 5,000 baht () 2. 5,000-10,000 baht
 () 3. 10,001-15,000 baht () 4. 15,001-20,000 baht
 () 5. 20,001-25,000 baht () 6. Over 25,000 baht

6. What is your expenditure for food & beverage at a time?

- () 1. Under 500 baht () 2. 501-1,200 baht
 () 3. 12,01-2,000 baht () 4. Over 2,000 baht

7. How many people do you come to the restaurant at a time (including yourself)?

- () 1. 1 person () 2. 2-3 people
 () 3. 4-6 people () 4. Over 6 people

8. What is your preferable service in the restaurant?

- () 1. Dine-in service () 2. Take-away service
 () 3. Both

9. What kind of product do you usually consume? (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. Aperitif ()2. Appetizer
 ()3. Main course ()4. Dessert
 ()5. Digestive drink

10. What period of time would you prefer to come to the restaurant?

- ()1. 11.00-13.00 hrs ()2. 13.01-17.00 hrs
 ()3. 17.01-19.00 hrs ()4. 19.01-22.00 hrs

11. How long do you spend at the restaurant at a time?

- ()1. Less than 1 hour ()2. 1-2 hours
 ()3. 2-3 hours ()4. More than 3 hours

12. Which day of the week do you prefer to come to the restaurant?

- ()1. Week day ()2. Week end
 ()3. Festive holiday ()4. any days

13. What is your satisfactory level towards the Laan-Taung restaurant?

- ()1. Extremely high satisfy ()2. Satisfy
 ()3. fairly satisfy ()4. Not quite satisfy
 ()5. Not satisfy at all

14. How do you know the restaurant?

- ()1. Restaurant's sign ()2. Advertising poster
 ()3. Restaurant's leaflet ()4. Local newspaper
 ()5. Friends ()6. Other(Specify).....

Part 2 Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix Factors of Restaurant

Explanation Please mark / in () to identify the degree of your satisfactory level

Which degree of these following factors effect your satisfactory level to use the restaurant's services

FACTORS	Satisfactory level				
	Most	More	Medium	Little	Least
Product					
1. The freshness of the available foods & beverages					
2. The cleanliness of the available foods & beverages					
3. The variety of the available foods & beverages					
4. The variety of the available sizes of foods & beverages					
5. The good taste of aperitif					
6. The good taste of food					
7. The good taste of dessert					
8. The good taste of coffee					
9. The beauty & appropriateness of the used utensils					
10. The constant of product quality					
11. The availability of a new product items					
12. Other (Specify).....					
Price					
1. The appropriateness of the quality and prices					
2. Expenses can be paid by credit cards					
3. The added prices to the specially adding ingredients requested					
4. A variety of prices varies from the sizes of products					
5. Other (Specify).....					

FACTORS	Satisfactory level				
	Most	More	Medium	Little	Least
Place					
1.The restaurant is conveniently located					
2.A sufficient & convenience of parking space					
3.The restaurant is outstandingly situated					
4.The appropriateness of the servicing hours					
5.Customer pick-up service					
6.Everyday service					
7.Delivery service in a restricted area					
8. Other (Specify).....					
Promotion					
1. Advertisement in local newspapers					
2. Restaurant's leaflet					
3.Points accumulation for presents					
4. Presents in special occasions					
5. Discount occasionally					
6.Local activities support					
7.Membership's privileges					
8. Discount for any dine-in clients who also commits a take-away service					
9. Other (Specify).....					
People or Employee					
1. Human relationship & manner of staff					
2.Staff's servicing eagerness					
3.Staff's prompt service					
4.Staff's proper servicing knowledge					
5. Staff's proper foods & beverages knowledge					

FACTORS	Satisfactory level				
	Most	More	Medium	Little	Least
6. Staff's ability of order taking & answering client's relevant questions					
7. Staff's ability to solve the encountered problem					
8. Staff's are properly dressed up					
9. The sufficient amount of staffs					
10. The proper cash registration.					
11. Other (Specify).....					
Physical Evidence and Presentation					
1. The outstanding sign of the restaurant					
2. The convincing identity of the restaurant					
3. The restaurant's charming decoration					
4. Serving equipment is neatly placed					
5. A spacious serving area					
6. The sophisticate of serving equipment					
7. Smoking area provided					
8. The internet service provided					
9. The most updated magazine ,newspaper & television availability					
10. The cleanliness of client's toilet					
11. The brightness of the serving area					
12. Friendly environment					
13. Restaurant's easily recognized logo					
14. Other (Specify).....					
Process					
1. The speed of serving process.					
2. The complication of order taking process					

FACTORS	Satisfactory level				
	Most	More	Medium	Little	Least
3.The process to offer a prompt service					
4.Long waiting time of order giving process					
5.Long waiting time to receive the ordered food & beverage					
6.The constant standard of serving process					
7.A proper delivering process inspection					
8. Other (Specify).....					

Part 3 Problems that you come across after using the restaurant and your useful suggestions to help improve our service

Explanation Please mark / in () which is close to your opinion that you think it's a problem from using the service of restaurant

2. Product 's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. The freshness of the available foods & beverages
- ()2. The cleanliness of the available foods & beverages
- ()3. The variety of the available foods & beverages
- ()4. The variety of the available sizes of foods & beverages
- ()5. The good taste of aperitif
- ()6. The good taste of food
- ()7. The good taste of dessert
- ()8. The good taste of coffee
- ()9. The beauty & appropriateness of the used utensils
- ()10 The constant of product quality
- ()11. The availability of a new product items

2 Price's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. The appropriateness of the quality and prices
- ()2. Expenses can be paid by credit cards
- ()3. The added prices to the specially adding ingredients requested
- ()4. A variety of prices varies from the sizes of products

3 Place's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. The restaurant is conveniently located
- ()2. A sufficient & convenience of parking space
- ()3. The restaurant is outstandingly situated
- ()4 The appropriateness of the servicing hours
- ()5. Customer pick-up service
- ()6. Everyday service
- ()7. Delivery service in a restricted area

4. Promotion's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. Advertisement in local newspapers
- ()2. Restaurant's leaflet
- ()3. Points accumulation for presents
- ()4. Presents in special occasions
- ()5. Discount occasionally
- ()6. Local activities support
- ()7. Membership's privileges
- ()8. Discount for any dine-in clients who also commits a take-away service

5. People or employee's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. Human relationship & manner of staff
- ()2. Staff's servicing eagerness
- ()3. Staff's prompt service
- ()4 Staff's proper servicing knowledge
- ()5 Staff's proper servicing knowledge
- ()6. Staff's ability of order taking & answering client's relevant questions
- ()7. Staff's ability to solve the encountered problem

- ()8. Staff's are properly dressed up
- ()9. The sufficient amount of staffs
- ()10. The proper cash registration.

6 Physical evidence and presentation's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. The outstanding sign of the restaurant
- ()2. The convincing identity of the restaurant
- ()3. The restaurant's charming decoration
- ()4 Serving equipment is neatly placed
- ()5. A spacious serving area
- ()6 The sophisticate of serving equipment
- ()7 Smoking area provided
- ()8. The internet service provided
- ()9. The most updated magazine ,newspaper & television availability
- ()10. The most updated magazine ,newspaper & television availability
- ()11. The brightness of the serving area
- ()12. Friendly environment
- ()13. Restaurant's easily recognized logo

7. Process's problem (more than 1 answer can be chosen)

- ()1. The speed of serving process.
- ()2. The complication of order taking process
- ()3. The process to offer a prompt service
- ()4. Long waiting time of order giving process
- ()5. Long waiting time to receive the ordered food & beverage
- ()6. The constant standard of serving process
- ()7. A proper delivering process inspection

Your useful suggestions to help improve our service

.....

.....

.....

Thank you for your co-operation to answer this questionnaire

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธนาวัฒน์ สหัสโอฬาร
วัน เดือน ปีเกิด	1 ตุลาคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2535-พ.ศ. 2550 เจ้าของและผู้จัดการ The Oriental Samui Resort. เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน เจ้าของและผู้จัดการ Laan-taung the Royal Thai Cuisine อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน เจ้าของและผู้จัดการ Pai Pura Boutique Resort อำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน