

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์อาหาร ในไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ทุกท่าน

“ ศูนย์อาหาร ” ในที่นี้หมายถึง ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่อยู่รวมกันในบริเวณเดียวกันที่อยู่ใน

ไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ตั้งอยู่ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ โลตัส การ์ฟู โอของ

โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์อาหาร

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่พบจากการให้บริการของศูนย์อาหาร ในไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง

รหัส 3995194

ชุดที่สถานที่เก็บข้อมูล.....วันที่ เวลา

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง [] หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. 15 - 22 ปี [] 2. 23 - 29 ปี [] 3. 30 - 39 ปี
[] 4. 40 - 49 ปี [] 5. 50 - 59 ปี [] 6. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- [] 1. โสด [] 2. สมรส

4. การศึกษาสูงสุด

- [] 1. ไม่ได้รับการศึกษา [] 2. ประถมศึกษา [] 3. มัธยมศึกษา
[] 4. อนุปริญญา, ปวช. ปวส. [] 5. ปริญญาตรี [] 6. ปริญญาโท
[] 7. ปริญญาเอก [] 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. อาชีพ

- [] 1. นักเรียน/นักศึกษา [] 2. ข้าราชการ
[] 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ [] 4. พนักงานบริษัทเอกชน
[] 5. เจ้าของกิจการ / ค้าขาย [] 6. แม่บ้าน
[] 7. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- [] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท [] 2. 5,001 - 10,000 บาท
[] 3. 10,001 - 15,000 บาท [] 4. 15,001 - 20,000 บาท
[] 5. 20,000 บาทขึ้นไป

7. เขตที่อยู่อาศัย

- [] 1. อำเภอเมือง [] 2. อำเภอแม่ริม [] 3. อำเภอหางดง
[] 4. อำเภอสันทราย [] 5. อำเภอสันกำแพง [] 6. จังหวัดลำพูน
[] 7. อื่น ๆ โปรดระบุ อำเภอ..... จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์อาหาร

8. ท่านมาใช้บริการที่ไฮเปอร์มาร์เก็ตใด **บ่อยที่สุด**

- [] 1. คาร์ฟู [] 2. โอซอง [] 3. โลตัส

9. ท่านมาใช้บริการในห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต เหล่านี้บ่อยเพียงใด (โปรดตอบทุกห้าง)

คาร์ฟู	โอซอง	โลตัส
<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
<input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2-3 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง
<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส

10. ท่านมาใช้บริการศูนย์อาหาร ในไฮเปอร์มาร์เก็ตบ่อยเพียงใด

- [] 1. ทุกครั้งที่มาใช้บริการในไฮเปอร์มาร์เก็ต (ซื้อสินค้า) [] 2. บางโอกาส

11. ปกติท่านมาใช้บริการศูนย์อาหาร ในช่วงเวลาใด **บ่อยที่สุด**

- 10.1 [] 1. วันธรรมดา [] 2. วันหยุด [] 3. ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส
10.2 [] 1. ช่วงเช้า [] 2. ช่วงเที่ยง [] 3. ช่วงบ่าย
[] 4. เย็นถึงค่ำ [] 5. ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส

12. ท่านใช้เวลาในการรับประทานอาหารในศูนย์อาหารแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย

- [] 1. ไม่เกิน 15 นาที [] 2. 16 - 30 นาที [] 3. 31 - 45 นาที
[] 4. 46 - 60 นาที [] 5. เกินกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป

13. ท่านจ่ายเงินค่าอาหารในศูนย์อาหารโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าใดต่อ 1 คน

- [] 1. ไม่เกิน 50 บาท [] 2. 51 - 100 บาท [] 3. 101 - 150 บาท
[] 4. มากกว่า 150 บาท [] 5. 151 - 200 บาท [] 6. มากกว่า 200 บาทขึ้นไป

14. เมื่อท่านซื้ออาหารในศูนย์อาหารแล้วท่านรับประทานที่ใด

- [] 1. รับประทานที่ศูนย์อาหาร [] 2. ซื้อกลับบ้าน [] 3. ทั้ง 2 อย่าง

15. ท่านมาศูนย์อาหารกับใคร **บ่อยที่สุด**

- [] 1. มากคนเดียว [] 2. มากับเพื่อน [] 3. มากับญาติ, พี่น้อง, พ่อแม่
[] 4. มากับครอบครัว (สามี, ภรรยา, บุตร) [] 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

16. เมื่อท่านใช้บริการอาหารประเภทซาระเป็น**คุณป๋อง**ท่านเลือกทานอาหารประเภทใด **บ่อยที่สุด**
1. ข้าวราดหน้าต่าง ๆ เช่น ข้าวราดแกง ข้าวหมูแดง ข้าวขาหมู ข้าวมันไก่ ฯลฯ
2. ก๋วยเตี๋ยว 3. ยำต่างๆ 4. อาหารพื้นเมือง
5. อาหารทะเลเผา 6. สุกี้ 7. ขนมหวาน
8. ไอศกรีม 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
17. เมื่อท่านใช้บริการอาหารประเภทซาระเป็น**เงินสด**ท่านเลือกทานอาหารประเภทใด **บ่อยที่สุด**
1. สุกี้หลาย หลาย 2. KFC 3. S&P
4. Mister Donut 5. ยังไม่เคยใช้บริการ
18. เหตุผลที่ท่านเลือกทานอาหารที่ศูนย์อาหาร**มากที่สุด**คือ
1. เพราะหิวขณะนั้นพอดี 2. ตั้งใจมาทานโดยเฉพาะ
3. รอแม่บ้าน / พ่อบ้านซื้อของ 4. ใกล้ที่ทำงาน / สถานศึกษา
5. เป็นแหล่งนัดพบ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ
19. ท่านทราบข่าวสาร,การโฆษณาประชาสัมพันธ์,การส่งเสริมการขายของศูนย์อาหารจากแหล่งใด **มากที่สุด**
1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น 2. สปอตโฆษณาจากรายการวิทยุ
3. รถโฆษณาเคลื่อนที่ 4. แผ่นพับ,เอกสารของศูนย์อาหาร
5. ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ 6. จากคำบอกเล่า
7. อื่น ๆ โปรดระบุ
20. ท่านชอบการส่งเสริมการขายของศูนย์อาหารแบบใด **มากที่สุด**
1. ลดราคา 2. ครึ่งราคาเมื่อซื้อครั้งที่ 2
3. แจกหรือแถมเมื่อซื้อครบตามจำนวน 4. ชิงโชค นำส่วนที่สองมาชิงโชค
5. อื่น ๆ โปรดระบุ
21. ท่านต้องการให้ร้านอาหาร**ฟาสต์ฟู้ด**ประเภทใดมาเปิดบริการที่ศูนย์อาหาร
ในห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต**มากที่สุด**
1. McDonald's 2. KFC
3. S & P 4. Berger King
5. Pizza Hut 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

21. ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญอย่างไรกับท่านเมื่อมาใช้บริการของศูนย์อาหาร ในไฮเปอร์มาร์เก็ต

ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์				
1. ความสะอาดและความสดของอาหาร				
2. รสชาติของอาหาร				
3. ความหลากหลายของอาหาร				
4. ความมีชื่อเสียงของร้านค้าที่มาจำหน่าย				
5. ภาชนะที่สะอาดและจัดเรียงเป็นระเบียบ				
6. มีน้ำสะอาดสำหรับดื่มให้บริการฟรี				
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				
ด้านราคา				
1. ราคาอาหาร				
2. ราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพ				
3. ราคาอาหารเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการ				
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				
ด้านสถานที่				
1. จำนวนของโต๊ะที่นั่ง				
2. อากาศเย็นสบาย มีเครื่องปรับอากาศ				
3. มีพื้นที่กว้าง ปลอดโปร่ง และแสงสว่างที่เพียงพอ				
4. อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน / สถานศึกษา ไปมาสะดวก				
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, สะดวก, ปลอดภัย ,อยู่ในที่ร่ม				
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ				
7. การอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการทางร่างกาย เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ				
8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
จำนวนรองเสริมการขาย				
1. มีการโฆษณาและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายของศูนย์ อาหารอย่างต่อเนื่อง				
2. อาหารทุกชนิดราคาเดียวกันหมด				
3. ซื่ออาหาร 2 แลม 1				
4. ซื่อสินค้าแล้วนำไปเสริมมาแลกอุปโภคอาหาร				
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				
จำนวนระบบการ				
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ, ขายอาหาร				
2. ความมีมาตรฐานในคุณภาพของอาหาร				
3. พนักงานทำความสะอาด, เก็บภาชนะ ให้บริการที่ดี, รวด เร็ว, สุภาพ				
4. ความสะดวกในการซื้อและแลกคืนอุปโภค				
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				
จำนวนบุคลากร				
1. พนักงานให้บริการมีชุดฟอร์มที่เรียบร้อยเป็น ระเบียบ				
2. พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูก ค้า				
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ส่วนที่ 3: ปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่ศูนย์อาหารในไฮเปอร์มาร์เก็ตในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่

22. ท่านมีปัญหาค่อ ไปนี้หรือไม่ เมื่อใช้บริการของศูนย์อาหาร ในไฮเปอร์มาร์เก็ตแห่งนี้

ปัญหา	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
1. อาหารไม่สด สะอาด รวมถึงภาชนะบรรจุ				
2. มีร้านอาหารที่เปิดให้บริการน้อย, ร้านอาหารไม่มีชื่อเสียง				
3. อาหารไม่อร่อย				
4. ปริมาณอาหารที่ไม่เหมาะสมกับการบริโภคต่อมื้อ				
5. ไม่มีน้ำดื่มที่สะอาดให้บริการ				
6. ราคาอาหารสูงเกินไป				
7. ราคาอาหารไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพ				
8. ราคาอาหารไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการ				
9. จำนวนที่นั่งมีน้อย ไม่เพียงพอ				
10. สถานที่แออัด, คับแคบ, แสงสว่างไม่เพียงพอ				
11. อากาศร้อน อบอุ่น แอร์ไม่เย็น				
สถานที่จอดรถมีน้อย, หาที่จอดรถยาก, ไม่ปลอดภัย, จอดตากแดด				
13. การเดินทางการจราจรบริเวณห้างฯ คัดขัด ทางเข้าออกลำบาก				
14. ห้องน้ำไม่สะอาด				
15. ร้านค้าที่อยู่ในศูนย์อาหาร ไม่ค่อยมีการจัดส่งเสริมการขาย				
16. ขาดการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจจากทางศูนย์อาหาร				
17. ไม่มีพนักงานดูแลเก็บภาชนะ, ทำความสะอาด โต๊ะอย่างเพียงพอ				
18. พนักงานทำความสะอาด, เก็บภาชนะ ทำงานล่าช้า, ไม่สุภาพ				
19. พนักงานให้บริการมีชุดฟอร์มที่สกปรกดูไม่เรียบร้อย เป็นระเบียบ				
20. พนักงานไม่มีความสุขภาพ เรียบร้อย และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า				
21. อื่น ๆ โปรดระบุ				

23. ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ท่านต้องการให้ทางศูนย์อาหาร มีและปรับปรุง.....
.....
.....
.....
.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ มุกดาฉาย แสนเมือง

วัน เดือน ปีเกิด 11 พฤศจิกายน 2516

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหล่มสักวิทยาคม
จังหวัดเพชรบูรณ์
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บัณฑิตบัณฑิต(บช.บ.)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2534

ประสบการณ์ในการทำงาน 2538 - ปัจจุบัน : บริษัท แม็กซ์เวียงพิงค์ จำกัด