

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการผับและภัตตาคาร			
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง (ตอบเพียงข้อเดียว)			
1. เพศ	1. ชาย	2. หญิง	
2. อายุ	1. 20 – 25 ปี	2. 26 – 30 ปี	3. 31 – 35 ปี
	4. 36 – 40 ปี	5. 41 – 45 ปี	6. 46 – 50 ปี
	7. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป		
3. สถานภาพ	1. โสด	2. สมรส / อยู่ด้วยกัน	3. ม่าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. การศึกษา	1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า(ปวช.,ปวส.)	
	3. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	4. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	
5. อาชีพ	1. นักศึกษา	2. ข้าราชการ	
	3. รัฐวิสาหกิจ	4. ลูกจ้าง , พนักงานบริษัท	
	5. ค้าขาย , เจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว	6. อื่น ๆ ระบุ.....	
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. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป		
7. ท่านอาศัยอยู่ใน	1. จังหวัดเชียงราย โปรรระบุ อำเภอ.....		
	2. จังหวัดอื่น โปรรระบุ จังหวัด.....		
8. ปกติท่านใช้บริการผับและภัตตาคารที่ใดในจังหวัดเชียงราย เป็นประจำบ้าง	1. สับนงาผับ	2. คุ่มเจ้านาง	3. มะเมี้ยว
	4. เก็บตะวัน	5. กกแก้ว	6. เดอะรีเวอร์
	7. ทองแก้ว	8. มุมคนเมือง	9. ซีแอนด์ซี
	10. ไม้ไทย	11. อื่น ๆ โปรรระบุ.....	
9. ท่านรู้จักผับและภัตตาคารในจังหวัดเชียงรายจากสื่อใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	1. แผ่นใบปลิว	2. วิทยุ	
	3. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	4. เพื่อนแนะนำ	
	5. แผ่นพับ (โบชัวร์)	6. ป้ายกิต์เข้าที่กลางแจ้ง , ป้ายผ้า	
	7. อินเทอร์เน็ต	8. อื่นๆ(ระบุ).....	

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร และข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

1. ท่านเลือกใช้บริการผับและภัตตาคารเพราะเหตุผลใดที่สำคัญที่สุด

1. อาหารอร่อย	2. คนตรีไพเราะ	3. นักร้องเสียงดี
4. บริการดี / พนักงานบริการดี	5. ราคาถูก	6. บรรยากาศดี
7. มีโปรโมชั่นพิเศษ	8. รู้จักเจ้าของร้าน / พนักงาน	9. มีบัตรลดราคา
10. อื่น ๆ ระบุ.....		
2. ท่านใช้บริการสถานที่อื่นมาก่อนที่จะใช้บริการผับและภัตตาคาร ใช่หรือไม่

1. ใช่	2. ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 4)
--------	----------------------------
3. ท่านใช้บริการสถานที่ใดก่อนมาใช้บริการผับและภัตตาคาร

1. ร้านอาหารทั่วไป	2. งานเลี้ยงฉลองต่าง ๆ (งานแต่งงาน, งานเลี้ยงวันเกิด)
3. รับประทานจากที่บ้านมาก่อน	4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ท่านไปเที่ยวผับและภัตตาคารเนื่องในโอกาสใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. งานเลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญ ๆ	2. พักผ่อนหย่อนใจ
3. เลี้ยงรับรองแขก / ลูกค้า / เพื่อน	4. พบปะสังสรรค์
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
5. บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคารมากที่สุด

1. เพื่อน / ผู้ร่วมงาน	2. บุคคลในครอบครัว	3. เพื่อนบ้าน
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
6. ปกติท่านใช้บริการผับและภัตตาคารในวันใดบ่อยที่สุด

1. วันธรรมดา (วันจันทร์-วันพฤหัสบดี หรือวันอาทิตย์)	2. วันหยุดเทศกาล
3. วันศุกร์ หรือ วันเสาร์	
7. ปกติท่านใช้บริการผับและภัตตาคารช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. ก่อนเวลา 18.00 น.	2. 18.00 น. – 21.00 น.
3. หลังเวลา 21.00 น.	
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
8. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการผับและภัตตาคารบ่อยแค่ไหน

1. เดือนละครั้ง หรือต่ำกว่า	2. อาทิตย์ละครั้ง
3. 2 ครั้งต่ออาทิตย์	4. 3 – 4 ครั้งต่ออาทิตย์
5. มากกว่า 5 ครั้งต่ออาทิตย์	
6. อื่น ๆ ระบุ.....	

9. ส่วนใหญ่ท่านมักสั่งอาหารโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ดูตามเมนู / รายการอาหาร
2. สั่งตามเพื่อนแนะนำ / เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้
3. สั่งตามพนักงานแนะนำ
4. ดูจากราคาอาหารที่ถูก
5. สั่งตามป้ายโฆษณา เช่น ป้ายเชลล์ชวนชิม ป้ายหมึกแดง ป้ายแนะนำอาหาร
6. อื่น ๆ ระบุ.....

10. อาหารประเภทใดที่ท่านสั่งมารับประทาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อาหารประเภทยำ
2. อาหารประเภททอด
3. อาหารประเภทกับแกงส้ม
4. อาหารประเภท ต้ม/แกง
5. อาหารประเภท ผัด
6. อาหารจานเดียว
7. อาหารประเภทย่าง/นึ่ง
8. อื่น ๆ ระบุ.....

11. เครื่องดื่มประเภทใดที่ท่านสั่งเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เหล้า / วิสกี้
2. เบียร์ต่าง ๆ
3. คอกเทล
4. น้ำอัดลม / น้ำเปล่า
5. น้ำผลไม้
6. ชา หรือกาแฟ
7. อื่น ๆ ระบุ.....

12. เหล้าหรือวิสกี้ ที่ท่านดื่มในผับหรือภัตตาคาร

1. ซื้อที่ร้านไปใช้บริการ
2. นำเข้ามาเอง
3. ทั้งข้อ 1 และข้อ 2

13. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผับและภัตตาคารนานเท่าใด

1. ต่ำกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง
2. ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง
3. ครั้งละ 3-4 ชั่วโมง
4. มากกว่า 4 ชั่วโมง

14. ท่านมักจะมาใช้บริการครั้งละกี่คน

1. 1-2 คน
2. 3-4 คน
3. 5-6 คน
4. มากกว่า 6 คนขึ้นไป

15. ท่านชอบฟังดนตรีประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพลงสากล
2. เพลงไทย
3. เพลงร็อก
4. เพลงลูกทุ่ง
5. เพลงเพื่อชีวิต
6. อื่น ๆ ระบุ.....

16. พื้นที่บริเวณใดในคัฟและภัตตาคารที่ท่านชอบนั่งมากที่สุด
1. บริเวณหน้าเวที
 2. บริเวณที่ลับตาคน / มุมเงียบ ๆ ไม่พลุกพล่าน
 3. บริเวณที่โล่ง
 4. บริเวณในห้องแอร์
 5. หน้าเคาท์เตอร์บาร์
 6. บริเวณที่มีบรรยากาศดี เช่น มีทิวทัศน์สวยงาม ฯลฯ
 7. อื่น ๆ ระบุ.....

17. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการคัฟและภัตตาคารที่บาท

1. ต่ำกว่า 300 บาท
2. 301 – 500 บาท
3. 501 – 800 บาท
4. 801 – 1,000 บาท
5. มากกว่า 1,000 บาท

18. เมื่อเรียกเก็บเงินผู้จ่ายเงินคือ _____

1. ท่านจ่ายเอง
2. หากรกันจ่าย
3. มีคนจ่ายแทนท่าน / เพื่อนเลี้ยง
4. อื่น ๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ
คัฟและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไป มีผลทำให้ท่านเลือกใช้บริการคัฟและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (อาหาร, เครื่องดื่ม, คนตรี)					
2. ปัจจัยด้านราคา					
3. ปัจจัยด้านสถานที่ (ทำเลที่ตั้ง)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (โฆษณา, ส่วนลดราคา, จัดคอนเสิร์ต, การจัดเมนูพิเศษ)					
5. ปัจจัยด้านพนักงาน (ความเอาใจใส่, ความสุภาพ, มีมนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ)					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (บรรยากาศในร้าน, ชื่อเสียง, สิ่งอำนวยความสะดวกในร้าน)					
7. ปัจจัยกระบวนการ (การรับคำสั่งอาหาร, การประสานงาน, การคิดเงิน)					

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ ในรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้านที่มีผลทำให้ท่านเลือกใช้
บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย มากน้อยเพียงใด
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. รสชาติของอาหาร					
2. ความสะอาดของอาหาร					
3. ความสดของอาหาร					
4. ความหลากหลายของอาหาร					
5. การตกแต่งอาหาร (สวยงาม น่าทาน)					
6. รสชาติของเครื่องดื่ม (ค็อกเทล, น้ำส้มคั้น, กาแฟ)					
7. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านดนตรี	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. แนวเพลงดนตรี					
2. ความไพเราะของวงดนตรี					
3. นักร้องร้องเพลงไพเราะ					
4. ความสนุกสนานของดนตรี					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ราคาอาหารและเครื่องดื่ม	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ราคาอาหาร					
2. ราคาเหล้าต่อขวด					
3. ราคาเบียร์ต่อขวด					
4. ราคามิกเซอร์ (น้ำแข็ง, น้ำ, โซดา, น้ำอัดลม)					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
2. อยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
3. มีที่จอดรถเพียงพอ					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถรับ-ส่ง , มีโทรศัพท์สาธารณะ					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ, ทีวี, หนังสือพิมพ์					
2. การแจ้งข่าวสาร-ข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน					
3. การลดราคามิกเซอร์ (น้ำ, โซดา, น้ำแข็ง, น้ำอัดลม)					
4. การลดราคาเหล้าต่อขวด					
5. เพคเกจเหล้าราคาถูก เช่น เหล้า 2 ขวด ราคา 299.-บาท					
6. การลดราคาเบียร์ต่อขวด					
7. การสมัครเป็นสมาชิก เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
8. การทำบัตรลดแจกให้กับลูกค้าประจำ					
9. การลดราคาอาหาร					
10. การเสนอเมนูอาหารใหม่					
11. การจัดคอนเสิร์ต					
12. Happy Hour เช่น ก่อน 3 ทุ่มเบียร์ราคา 55.-บาท					
13. ซื้อม 1 แกรม 1 เช่น ซื้อมเบียร์ 1 เขยือกแกรมฟรี อีก 1 เขยือก					
14. การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (P.G)					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ)....					

5. ปัจจัยด้านพนักงาน (People)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. พนักงานต้อนรับมีความสุภาพ ยิ้ม-แย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
2. พนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น					
3. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
4. พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5. พนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี					
6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
7. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
9. พนักงานรับรถสุภาพ และดูแลรถท่านเป็นอย่างดี					
10. พนักงานบริการห้องน้ำ มีความสุภาพ กริยามารยาทดี					
11. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2. ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย					
3. เปิดบริการมานานแล้ว					
4. ภาพลักษณ์ของร้านดูดี					
5. การตกแต่งภายนอกดูสวยงาม , ดูดี					
6. การตกแต่งภายในสวยงาม					
7. สถานที่สะอาด					
8. ภายในกว้างขวาง โล่ง-ไม่อึดอัด					
9. มีที่นั่งเพียงพอ					
10. เก้าอี้นั่งสบาย					
11. บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง อบอุน					
12. บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย					
13. มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี					
14. มีห้องน้ำสะอาด					
15. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้าน					
2. อาหารและเครื่องดื่ม ได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3. ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด					
4. มีการให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค					
5. มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี					
6. การจองโต๊ะ					
7. แคนเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าผู้ขับและภัตตาคารในปัจจุบันควรปรับปรุงด้านใดบ้าง หรือท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้าง

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....

ด้านดนตรี.....

ด้านราคาอาหาร.....

ด้านราคาเครื่องดื่ม.....

ด้านทำเลที่ตั้ง.....

ด้านการส่งเสริมการตลาด.....

ด้านพนักงานให้บริการ.....

ด้านสถานที่ภายในร้าน.....

ด้านการบริการ.....

ด้านอื่นๆ.....

2. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการผ่านและภัตตาคาร ปัญหาใดบ้างที่มีปัญหามาก หรือน้อยอย่างไร กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหา	มีปัญหาต่อท่าน			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่เป็นปัญหา
1. ปัญหาด้านอาหารและเครื่องดื่ม				
2. ปัญหาด้านดนตรี				
3. อาหารไม่อร่อย				
4. ปัญหาด้านราคาอาหาร				
5. ปัญหาด้านราคาเครื่องดื่ม				
6. ปัญหาด้านสถานที่				
7. ที่จอดรถไม่เพียงพอ				
8. ปัญหาด้านโปรโมชั่น เช่น ไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้				
9. ปัญหาด้านพนักงานเช่น พนักงานบริการไม่สุภาพ				
10. สถานที่ไม่สะอาด				
11. ห้องน้ำไม่สะอาด				
12. แคทเชิรคิดเงินผิด				
13. อาหารออกช้า				
14. อุปกรณ์หรือภาชนะไม่สะอาด				
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ข

ที่อยู่สถานบริการฝับและภัตตาคาร

ที่อยู่ และวัน เดือน ปี ที่ขอเปิดดำเนินการ
ของฝับและภัตตาคารที่ศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

1. ร้านกนกแก้ว เปิดดำเนินการ 9 พฤษภาคม 2544
68 หมู่ 20 ต.รอบเวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000
2. ร้านไม้ไทย เปิดดำเนินการ 10 มกราคม 2543
943/14 ถ. พหลโยธิน อ. เมือง จ. เชียงราย 57000 โทร. 053-756751
3. ร้านมะเมียว เปิดดำเนินการ 23 สิงหาคม 2544
356 หมู่ 26 ถ. พหลโยธิน อ. เมือง จ. เชียงราย 57000
4. ร้านทองแก้ว เปิดดำเนินการ 9 พฤษภาคม 2544
1013/3 ถ. เจ็ดยอด ต. เวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000 โทร. 053-752261
5. สับนงาฝับแอนด์เรสเตอรอง เปิดดำเนินการ 23 มกราคม 2539
226/50-55 ถ. สันโค้งน้อย อ. เมือง จ. เชียงราย 57000 โทร. 053-712290
6. ริเวอร์ไซด์ เปิดดำเนินการ 5 พฤษภาคม 2543
211/3 หมู่ 3 ถ. แควหวาย อ. เมือง จ. เชียงราย 57000 โทร. 053-718999
7. มุมคนเมือง เปิดดำเนินการ 4 มิถุนายน 2542
341 ถ. พหลโยธิน ต. เวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000
8. ซีแอนด์ซี เปิดดำเนินการ 6 กันยายน 2543
620/25 ถ. ชนาลัย ต. รอบเวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000 โทร. 053-740784
9. คุ่มเจ้านาง เปิดดำเนินการ 25 มิถุนายน 2544
220 หมู่ 14 ถ. สันโค้งหลวง ต. รอบเวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000
โทร. 053-716105
10. เก็บตะวัน เปิดดำเนินการ 12 มีนาคม 2543
239/1 หมู่ 15 ถ. สันโค้งหลวง ต. รอบเวียง อ. เมือง จ. เชียงราย 57000
โทร. 053-756184

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวยุวณิษฐ์ ทิศสกุล	
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2511	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ ปี พ.ศ. 2525 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม ปี พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ปี พ.ศ. 2532	
ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ. 2533 - 2538	ผู้จัดการบังกอร์ทแอนด์เกสเฮ้าส์
	ปี พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมบังกอร์ท สับนงา Pub & Restaurant สับนงาขันโตก