



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารคณะ  
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการคว้าแบบอิสระในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนผู้ศึกษาขอความ  
กรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกส่วน คำตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด  
ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวเปี่ยมสุข ท้าวศรีชัย  
นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1.ชาย  2.หญิง

2.อายุ

- 1.ต่ำกว่า 18 ปี  2. 18 – 22 ปี  
 3. 23 – 27 ปี  4. 28 – 32 ปี  
 5. 33-40 ปี  6. 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

4. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.  
 3. ปวส.หรืออนุปริญญา  4. ปริญญาตรี  
 5. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

5. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน           | <input type="checkbox"/> 2. นักศึกษาปริญญาตรี     |
| <input type="checkbox"/> 3. นักศึกษาปริญญาโท   | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการ             |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6. พนักงานบริษัทเอกชน    |
| <input type="checkbox"/> 7. ธุรกิจส่วนตัว      | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ ..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาท  |

7. ท่านรู้จักโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง       | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อนแนะนำ        |
| <input type="checkbox"/> 3. ป้ายผ้า     | <input type="checkbox"/> 4. แผ่นใบปลิว/โบชัวร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. สื่อออนไลน์ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ .....        |

8. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากที่สุด ในการเลือกใช้บริการโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน / ผู้ร่วมงาน | <input type="checkbox"/> 2. บุคคลในครอบครัว     |
| <input type="checkbox"/> 3. ตัวเอง              | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

9. วันที่ท่านใช้บริการโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ บ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์  | <input type="checkbox"/> 2. วันอังคาร   |
| <input type="checkbox"/> 3. วันพุธ     | <input type="checkbox"/> 4. วันพฤหัสบดี |
| <input type="checkbox"/> 5. วันศุกร์   | <input type="checkbox"/> 6. วันเสาร์    |
| <input type="checkbox"/> 7. วันอาทิตย์ |   |

10. เวลาที่ใช้บริการโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ บ่อยที่สุด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ก่อน 9.00 น.      | <input type="checkbox"/> 2. 9.00 – 10.30 น.  |
| <input type="checkbox"/> 3. 10.31-12.00 น.    | <input type="checkbox"/> 4. 12.01- 13.00 น.  |
| <input type="checkbox"/> 5. 13.01-14.30 น.    | <input type="checkbox"/> 6. 14.31 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 7. หลังเวลา 16.00 น. |  |

11. โดยเฉลี่ยแล้วท่านใช้บริการโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ บ่อยแค่ไหน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน                 | <input type="checkbox"/> 2. 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์   |
| <input type="checkbox"/> 3. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์    | <input type="checkbox"/> 4. 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5. น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง |   |

12. สินค้าที่ท่านนิยมซื้อจากโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าวราดแกง          | <input type="checkbox"/> 2. อาหารตามสั่ง |
| <input type="checkbox"/> 3. ก๋วยเตี๋ยว          | <input type="checkbox"/> 4. เครื่องดื่ม  |
| <input type="checkbox"/> 5. ขนมขบเคี้ยว/ขนมหวาน | <input type="checkbox"/> 6. ของทอด       |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ .....        |  |

13. ค่าใช้จ่ายของท่านในการซื้อสินค้าในโรงอาหารคณะบริหารธุรกิจ เฉลี่ยต่อครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 50 บาท                 | <input type="checkbox"/> 2. 50 - 100 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. 101 - 150 บาท                   | <input type="checkbox"/> 4. 151 - 300 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 300 บาท (โปรดระบุ ..... |   |

14. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการ โรงอาหารคณะ

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. อาหาร และ เครื่องดื่ม                    |
| <input type="checkbox"/> 2. ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม               |
| <input type="checkbox"/> 3. สถานที่ของโรงอาหาร                       |
| <input type="checkbox"/> 4. การส่งเสริมการตลาดของโรงอาหาร            |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้ขาย หรือ พนักงาน                      |
| <input type="checkbox"/> 6. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ         |
| <input type="checkbox"/> 7. การสร้าง หรือ การนำเสนอบรรยากาศทางกายภาพ |
| <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ .....                    |

15. ราคาสินค้าที่เหมาะสมตามความคิดเห็นของท่าน

อาหาร

ธรรมดา \_\_\_\_\_ บาท ต่อจาน

พิเศษ \_\_\_\_\_ บาท ต่อจาน

เครื่องดื่ม

ธรรมดา \_\_\_\_\_ บาท ต่อแก้ว

พิเศษ \_\_\_\_\_ บาท ต่อแก้ว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ร้านอาหารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อแสดงระดับความสำคัญของความต้องการของท่านต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านอาหารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มากน้อยเพียงใด

ปัจจัย		ระดับความสำคัญของความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>						
1.1	ความสะอาดของอาหาร					
1.2	ความสะอาดของเครื่องดื่มน้ำ					
1.3	รสชาติของอาหาร					
1.4	รสชาติของเครื่องดื่มน้ำ					
1.5	ความสดใหม่และคุณภาพของวัตถุดิบ					
1.6	ความสะอาดและความครบถ้วนของเครื่องปรุง					
1.7	ไม่ใช้ผงชูรสในการปรุงอาหาร					
1.8	เมนูอาหารมีความโดดเด่นเฉพาะตัว และไม่สามารถหาทานที่อื่นได้					
1.9	ความหลากหลายของอาหาร และประเภทอาหาร					
1.10	ความหลากหลายของเครื่องดื่มน้ำ และประเภทเครื่องดื่มน้ำ					
1.11	ความแปลกใหม่ และ สร้างสรรค์ ของเมนูอาหาร					
1.12	ความแปลกใหม่ และ สร้างสรรค์ ของเมนูเครื่องดื่มน้ำ					
1.13	สามารถสั่งเมนูพิเศษที่แตกต่างจากที่นำเสนอได้					
1.14	การตกแต่งอาหารสวยงามน่ารับประทาน					
1.15	ภาชนะบรรจุอาหารสะอาดและมีคุณภาพ					
1.16	ภาชนะบรรจุเครื่องดื่มน้ำสะอาดและมีคุณภาพ					
1.17	ภาชนะบรรจุเครื่องดื่มน้ำมีหลายขนาดให้เลือก					
1.18	มีจุดลวกซ้อน-ส้อม ไว้บริการ					
1.19	จุดลวกซ้อน-ส้อม มีมากเพียงพอสำหรับให้บริการ					

ปัจจัย		ระดับความสำคัญของความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>						
1.20	จุดเด่นอาหาร และ ที่ว่างภาชนะมีมากเพียงพอ					
1.21	ชื่อเสียงของร้านอาหารในโรงพยาบาล					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>						
2.1	ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ					
2.2	มีอาหารหลากหลายระดับราคา					
2.3	สามารถต่อรองราคาได้					
2.4	มีเมนูแจ้งราคาอย่างชัดเจน					
2.5	ความคงที่ของราคา ไม่เปลี่ยนราคาขึ้น-ลงบ่อย					
2.6	ราคาต่อหน่วย(ชิ้น/จาน/ชาม/กล่อง/ห่อ/ถุง)ของอาหารต่ำกว่าราคาตลาด					
2.7	ราคาต่อหน่วย(แก้ว/ถุง/ขวด)ของเครื่องดื่มต่ำกว่าราคาตลาด					
2.8	เครื่องดื่มมีหลายราคาตามภาชนะบรรจุ					
2.9	ราคาของเครื่องดื่มเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณที่ได้รับ					
2.10	มีราคาพิเศษสำหรับเมนูที่สั่งเพิ่มเติมได้					
<b>3.ด้านสถานที่ (Place)</b>						
3.1	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
3.2	ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
3.3	จุดจอดรถมีหลังคาสำหรับบังแดด					
3.4	มีห้องทานอาหารสำหรับ อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่					
3.5	ตั้งอยู่ใกล้กับอาคารเรียน					
3.6	ตั้งอยู่ใกล้กับที่พัก					
3.7	ที่ตั้งหาง่าย มองเห็นได้ง่าย					
3.8	จัดที่นั่งไว้เพียงพอ					

ปัจจัย		ระดับความสำคัญของความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.ด้านสถานที่ (Place)</b>						
3.9	ระยะเวลาเปิด-ปิดบริการตามช่วงเวลาราชการ					
3.10	ระยะเวลาเปิดบริการ ก่อน 8.00 น.					
3.11	ระยะเวลาเปิดบริการหลัง 18.00 น. (เปิดขายอาหารเย็น)					
3.12	อยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
<b>4.ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>						
4.1	การทำป้ายเพื่อชักชวนให้ใช้บริการ					
4.2	การตกแต่งสถานที่และหน้าร้านเพื่อชักชวนให้ใช้บริการ					
4.3	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ					
4.4	การมีผู้ขายแนะนำเมนูอาหาร					
4.5	มีภาพแสดงตัวอย่างอาหาร					
4.6	มีโมเดลแสดงตัวอย่างอาหาร					
4.7	การจัดทำบัตรสะสมคะแนนสำหรับลูกค้า					
4.8	การให้บริการน้ำดื่มฟรี					
4.9	มีอาหาร และ เครื่องดื่มให้ทดลองชิมฟรี					
4.10	การมีส่วนลดให้แก่สมาชิก					
4.11	มีโปรแกรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
4.12	การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ					
<b>5. ปัจจัยบุคลากร (People)</b>						
5.1	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ ชี้แจงเป็นกันเองของผู้ขาย					
5.2	ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการของผู้ขาย					

ปัจจัย		ระดับความสำคัญของความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ปัจจัยบุคลากร (People)</b>						
5.3	การตอบสนองและความเต็มใจของผู้ขายในการบริการ					
5.4	ความถูกต้องและรวดเร็วในการบริการของผู้ขาย					
5.5	ความสะอาดและสุขอนามัยของผู้ขาย					
5.6	ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ขาย					
5.7	จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ สำหรับการให้บริการ					
5.8	ความเสมอภาคในการให้บริการของผู้ขาย					
5.9	ความซื่อสัตย์ของผู้ขายต่อผู้ใช้บริการ					
5.10	ผู้ขายสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในการบริการได้					
<b>6. กระบวนการให้บริการ (Process)</b>						
6.1	การทักทายและต้อนรับของผู้ขาย					
6.2	ได้รับอาหารถูกต้องตามเมนูที่สั่ง					
6.3	การแสดงวิธีปรุงอาหาร โดยผู้ขาย					
6.4	การประกอบอาหารและปรุงอาหารถูกสุขลักษณะ					
6.5	ขั้นตอนการสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.6	ระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อสั่งอาหาร หรือ เครื่องดื่ม					
6.7	ระยะเวลาที่ต้องรอในการรอรับอาหาร หรือ เครื่องดื่ม					
6.8	ระยะเวลาเช็คบิลอาหารและทอนเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว					
6.9	ใช้บัตร หรือ คู่มือในการชำระเงิน แทนเงินสด					
6.10	ร้านค้าจัดพื้นที่สำหรับต่อคิวสั่งเมนู หรือ รอรับสินค้า ที่แยกจากกันอย่างชัดเจน					



ปัจจัย	ระดับความสำคัญของความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. กระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
6.11	มีพนักงานเสิร์ฟอาหาร หรือ เครื่องดื่มให้ที่โต๊ะ				
6.12	มีพนักงานเก็บภาชนะอาหารและเครื่องดื่มหลังจาก รับประทานเสร็จเรียบร้อย				
<b>7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)</b>					
7.1	ความสะอาดของพื้น โต๊ะ เก้าอี้				
7.2	มีโต๊ะและเก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ				
7.3	โต๊ะและเก้าอีนั่งสบายและปลอดภัย				
7.4	ความสะอาดและสวยงาม ของพื้นและ รอบบริเวณ ของร้านอาหารฯ				
7.5	การตกแต่งบรรยากาศร่มรื่น สวยงาม				
7.6	มีสัญลักษณ์ รับประทานความอร่อย ที่มีชื่อเสียง				
7.7	มีสัญลักษณ์รับประกันความสะอาดได้มาตรฐาน ความปลอดภัย				
7.8	ร้านค้ามีการตกแต่งหน้าร้านเป็นเอกลักษณ์ สามารถจดจำได้ง่าย				
7.9	มีโทรทัศน์เปิดให้ชมขณะนั่งรับประทาน				
7.10	มีเสียงเพลงเปิดให้ฟังขณะรับประทาน				
7.11	จุดพิเศษอาหารและที่วางภาชนะ สะอาดและ เรียบร้อย				

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---



---



---

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเปี่ยมสุข ท้าวศรีชัย
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม พ.ศ. 2525
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสหวิทยาการสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ทุนการศึกษา	ปีพ.ศ. 2553 ได้รับทุนการศึกษาจากธนาคารออมสิน ในการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปีพ.ศ. 2549 ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ 2-7 ธนาคารออมสิน สาขาเกาะกา ปีพ.ศ. 2549 พนักงานปฏิบัติการระดับ 4 ธนาคารออมสิน สาขาบึงกิ้ง ลำปาง ปีพ.ศ. 2552 พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 ธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ปีพ.ศ. 2555 พนักงานปฏิบัติการระดับ 6 ธนาคารออมสิน สาขา เซ็นทรัลพลาซา ลำปาง



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ight © by Chiang Mai University  
rights reserved