



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกใช้บริการ  
ร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง [ ] หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

2. อายุ

[ ] 1. ต่ำกว่า 18 ปี

[ ] 2. 19 ปี

[ ] 3. 20 ปี

[ ] 4. 21 ปี

[ ] 5. 22 ปี

[ ] 4. 23 ปี

[ ] 5. 23 ปีขึ้นไป

3. กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี

[ ] 1. ปีที่ 1

[ ] 2. ปีที่ 2

[ ] 3. ปีที่ 3

[ ] 4. ปีที่ 4

4. รายได้ต่อเดือน

[ ] 1. ไม่เกิน 2,000 บาท

[ ] 2. 2,001 - 4,000 บาท

[ ] 3. 4,001 - 6,000 บาท

[ ] 4. 6,001 - 8,000 บาท

[ ] 5. 8,001 - 10,000 บาท

[ ] 6. 10,001 บาท ขึ้นไป

5. คณะที่กำลังศึกษาอยู่

[ ] 1. เกษตรศาสตร์

[ ] 2. วิทยาศาสตร์

[ ] 3. ทันตแพทยศาสตร์

[ ] 4. วิศวกรรมศาสตร์

[ ] 5. เทคนิคการแพทย์

[ ] 6. ศึกษาศาสตร์

[ ] 7. บริหารธุรกิจ

[ ] 8. เศรษฐศาสตร์

[ ] 9. พยาบาลศาสตร์

[ ] 10. สังคมศาสตร์

[ ] 11. แพทยศาสตร์

[ ] 12. สัตวแพทยศาสตร์

[ ] 13. เภสัชศาสตร์

[ ] 14. สถาปัตยกรรมศาสตร์

[ ] 15. มนุษยศาสตร์

[ ] 16. อุตสาหกรรมเกษตร

[ ] 17. วิศวกรรมศิลป์

## 6. สถานที่พักอาศัย

- |                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| [ ]1. หอพักของมหาวิทยาลัย | [ ]2. หอพักภายนอกมหาวิทยาลัย |
| [ ]3. บ้าน                | [ ]4. คอนโดมิเนียมส่วนตัว    |
| [ ]5. บ้านเช่า            | [ ]6. อื่นๆ ระบุ.....        |

## 7. ท่านเคยใช้บริการร้านกาแฟภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |
|--|
| [ ]1. ร้าน Kopi Gusto & Bakery สาขาคณะวิทยาศาสตร์    |
| [ ]2. ร้าน Kopi Gusto & Bakery สาขาคณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| [ ]3. ร้าน ไตรรัตน์ Jewelry Café หอพัก 40 ปี มช.     |
| [ ]4. ร้าน what a Coffee! หอพักในกำกับ (หอสีชมพู)    |
| [ ]5. ร้าน DOI CHANG COFFEE HOUSE คณะสังคมศาสตร์     |

## 8. เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านกาแฟที่ท่านใช้บริการ

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| [ ]1. ยี่ห้อของกาแฟ                    | [ ]2. ที่จอดรถ                        |
| [ ]3. การตกแต่งร้าน                    | [ ]4. สะดวกในการใช้บริการ             |
| [ ]5. อยู่ใกล้หอพัก                    | [ ]6. การจัดร้านทันสมัย สะดุดตา       |
| [ ]7. พนักงานขายบริการดี               | [ ]8. เวลาปิด-เปิดสะดวก               |
| [ ]9. มีบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet | [ ]10. เจ้าของหรือพนักงานมีอัธยาศัยดี |
| [ ]11. อื่นๆ ระบุ.....                 |                                       |

## 9. ความถี่ในการใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประมาณกี่ครั้ง

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| [ ]1. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน | [ ]2. 3 – 4 ครั้งต่อเดือน      |
| [ ]3. 1 – 2 ครั้งต่อเดือน     | [ ]4. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน |
| [ ]5. นาน ๆ ครั้ง             | [ ]6. อื่นๆ(ระบุ).....         |

## 10. วันที่มาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| [ ]1. วันจันทร์ – พุธสัปดาห์ | [ ]2. วันศุกร์ – อาทิตย์ |
|------------------------------|--------------------------|

## 11. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| [ ]1. ไม่เกิน 50 บาท | [ ]2. 51-100 บาท      |
| [ ]3. 101 – 150 บาท  | [ ]4. มากกว่า 150 บาท |

## 12. ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| [ ]1. ก่อนเวลา 12.00 น. | [ ]2. 12.00 – 15.00 น.  |
| [ ]3. 15.01 – 18.00 น.  | [ ]4. หลังเวลา 18.00 น. |

## 13. วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| [ ]1. ดื่มกาแฟ หรือทานของว่าง | [ ]2. ทำงานกลุ่ม |
|-------------------------------|------------------|

- [ ]3. พบปะ พุดคุยกับเพื่อน [ ]4. พักผ่อนหย่อนใจ  
 [ ]5. อ่านหนังสือ หรือทำการบ้าน [ ]6. อื่นๆ ระบุ.....
14. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านพร้อมกับท่านในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)  
 [ ]1. คนเดียว [ ]2. 2-3 คน  
 [ ]3. 4-6 คน [ ]5. ไม่นั่นอน
15. ท่านรู้จักร้านกาแฟ จากสื่อประเภทใด  
 [ ]1. วิทยุ [ ]2. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 [ ]3. เพื่อน [ ]4. ป้ายหน้าร้าน  
 [ ]5. ใบปลิว [ ]6. โปสเตอร์ที่ติดตามสถานที่ต่างๆ  
 [ ]7. ป้ายโฆษณา [ ]8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
16. รสกาแฟที่ท่านดื่มเป็นประจำ  
 [ ]1. เอสเปรสโซ่ [ ]2. คาปูชิโน  
 [ ]3. อเมริกาโน [ ]4. ลาเต้  
 [ ]5. ม็อคค่า [ ]6. อื่นๆ ระบุ.....
17. การส่งเสริมการขายที่ท่านชอบ  
 [ ]1. มีคูปองส่วนลด [ ]2. มีบัตรสมาชิก  
 [ ]3. ซื้อ 2 แกรม 1 [ ]4. การสะสมแต้มปี  
 [ ]5. มีของแถม [ ]6. ชิงโชค  
 [ ]7. อื่นๆ ระบุ.....
18. ของแถมที่ท่านชอบสำหรับเทศกาลต่างๆ  
 [ ]1. พวงกุญแจ [ ]2. ที่คั่นหนังสือ  
 [ ]3. ดินสอ [ ]4. ปากกา  
 [ ]5. อื่นๆ ระบุ.....
19. ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านบริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 [ ]1. ดื่มน้ำกาแฟ [ ]2. ขนมเค้ก คุกกี้  
 [ ]3. ขนมขบเคี้ยว [ ]4. อาหาร  
 [ ]5. อื่นๆ (ระบุ).....
20. ระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการและนั่งในร้านกาแฟต่อครั้ง  
 [ ]1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง [ ]2. 1-2 ชั่วโมง  
 [ ]3. 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดในร้าน					
2. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดในร้าน					
3. การมีขนมจำหน่าย					
4. ความหลากหลายของชนิดกาแฟ					
5. ความหลากหลายของขนมที่จำหน่าย					
6. รสชาติของกาแฟ					
7. รสชาติของขนม					
8. ภาชนะบรรจุสะอาด					
9. การมีเครื่องดื่มชนิดพิเศษที่ไม่ค่อยจะมีจำหน่ายในร้านอื่น					
10. ภาชนะที่บรรจุกาแฟมีหลายขนาดให้เลือก					
11. การมีสินค้าชนิดใหม่แนะนำเสนอ					
12. ส่วนผสมของกาแฟ					
13. การมีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ					
14. กลิ่นของกาแฟ					
15. ชื่อเสียงของยี่ห้อกาแฟในร้าน					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
1. มีป้ายบอกราคาชัดเจน (เมนู)					
2. มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ					
3. มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม					
4. ราคาคงที่					
5. ราคากาแฟ					
6. ราคาขนมและอาหาร					
5. อื่นๆ .....					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้กับที่พัก					
2. ที่ตั้งของร้าน ใกล้กับคณะหรือสถานที่เรียน					
3. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
4. ที่ตั้งร้านหาง่าย					
5. มีที่นั่งเพียงพอ					
6. ระยะเวลาเปิด-ปิดให้บริการ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
2. การมีการสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล					
3. ให้ส่วนลดให้แก่สมาชิก					
4. การแจกของขวัญ ของชำร่วยในโอกาสต่างๆ					
5. มีการชิงโชค ชิงรางวัล					
6. มีโปรแกรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
7. การให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>5. ด้านบุคลากร (people)</b>					
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					
4. พนักงานมีความรู้เรื่องกาแพเป็นอย่างดี					
5. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ					
6. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน					
7. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
8. พนักงานมีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม					
9. จำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการ					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ความถูกต้องในการส่งมอบสินค้า					
4. เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้า					
5. เวลาที่ต้องรอในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อ					
7. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม (และสินค้าอื่นๆ) ถูกต้องครบถ้วน					
8. ความรวดเร็วในการคิดเงิน					
9. ความถูกต้องในการคิดเงิน					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>					
1. ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน					
2. การตกแต่งร้านที่ทันสมัย					
3. ชื่อเสียงของตราชื่อของร้าน					
4. ความสะอาดของร้าน					
5. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์เป็นระเบียบ					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์					
7. การมีที่นั่งสะดวกสบาย					
8. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการลูกค้า					
9. บรรยากาศในร้าน					
10. สัญลักษณ์ของร้านจำได้ง่าย					
11. การมีบริการใช้อินเทอร์เน็ต					
12. อื่นๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
**คำชี้แจง** ในแต่ละหัวข้อ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่  
 ท่านคิดว่าเป็นปัญหาจากการใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
<b>1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่สดใหม่					
2. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านไม่สะอาด					
3. ไม่มีขนมจำหน่าย					
4. ชนิดกาแฟไม่หลากหลาย					
5. ขนมที่จำหน่ายไม่หลากหลาย					
6. รสชาติของขนมไม่คงที่					
7. รสชาติของกาแฟไม่คงที่					



ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
<b>1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)</b>					
8. ภาชนะบรรจุไม่สะอาด					
9. ขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่หลากหลาย					
10. ไม่มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ					
11. เครื่องดื่มและขนมไม่มีคุณภาพ					
12. กลิ่นของกาแฟไม่จูงใจ					
13. ไม่มีเครื่องดื่มพิเศษอื่นๆ นอกจากกาแฟ					
14. ชนิด (ยี่ห้อ) ของกาแฟไม่มีชื่อเสียง					
15. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>2. ปัญหาด้านราคา</b>					
1. ราคากาแฟแพงเกินไป					
2. ราคาขนมแพงเกินไป					
3. ไม่มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ					
4. ราคาไม่คงที่					
5. ไม่มีป้ายแสดงราคา					
6. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ไกลจากที่พัก					
2. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ไกลคณะ/ไกลตึกเรียน					
3. ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ					
4. ที่ตั้งร้านหายาก					
5. ที่นั่งไม่เพียงพอ					
6. เวลาเปิด-ปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. ไม่มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ					
2. ไม่มีสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
<b>4.. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)</b>					
3. ไม่มีโปรแกรมการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม					
4. ไม่แจกของขวัญ ของชำร่วยในโอกาสต่างๆ					
5. ไม่ให้ส่วนลดในเทศกาลต่างๆ					
6. ไม่มีส่วนลดให้สมาชิก					
7. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>5. ปัญหาด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์					
2. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. พนักงานไม่มีการตอบสนองและเต็มใจในการให้บริการ					
4. พนักงานไม่มีความรู้เรื่องกาแฟ					
5. พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ					
6. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า					
7. พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
8. พนักงาน มีบุคลิกและการแต่งกายไม่เหมาะสม					
9. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ					
10. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหา					
11. อื่นๆ (ระบุ).....					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
<b>6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. มีความล่าช้าในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการสั่งของยุ่งยากซับซ้อน					
4. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ช้า					
5. ในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินมีความล่าช้า					
6. ในการได้รับสินค้าหลังการสั่งซื้อมีความล่าช้า					
7. ระบบการทำงานไม่มีความเป็นมาตรฐาน					
8. การเสิร์ฟขนมและเครื่องดื่มไม่ถูกต้องครบถ้วน					
9. การคิดเงินไม่ถูกต้อง					
10. การคิดเงินช้า					
10. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. ป้ายหน้าร้านไม่สามารถมองเห็นไม่ชัดเจน					
2. การตกแต่งร้านจัดพื้นที่ไม่เหมาะสมกับบรรยากาศ					
3. สถานที่ประกอบการไม่มีความสะอาด					
4. เก้าอี้หรือโต๊ะนั่งไม่สบาย					
5. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ไม่เป็นระเบียบ					
6. ใช้อุปกรณ์ไม่ทันสมัย					
7. ไม่มีที่นั่งภายนอกอาคารหรือเขตสูบบุหรี่					
8. ที่นั่ง (เก้าอี้) นั่งไม่สบาย					
9. ไม่มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการลูกค้า					
10. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ					
11. บรรยากาศในร้านไม่ดี					
12. สัญลักษณ์ของร้านจำยาก					
13. ไม่มีบริการ Internet					
14. ร้านกาแฟไม่มีชื่อเสียง					

ข้อเสนอแนะ



ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายสุรินทร์ วัชรปรีชา

วัน เดือน ปี เกิด

10 พฤศจิกายน 2497

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย

จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2514

สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาช่างก่อสร้าง

วิทยาลัยเทคนิค ภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2519

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา

การจัดการ วิทยาลัยโยนก จ.ลำปาง ปีการศึกษา 2543

ประวัติการทำงาน:

ตำแหน่ง นายช่างโยธา กรมพลศึกษา และสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อ

เกษตรกรรม พ.ศ. 2521-2525

ตำแหน่งเจ้าของและผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด สุรินทร์คอนสตรัคชั่น

พ.ศ. 2526- ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved