



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

พฤติกรรมผู้บริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
**Consumer Behavior Towards Purchasing Ice Cream at Ice Cream Shops in Mueang  
 District, Chiang Mai Province**

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของร้านไอศกรีม ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านเลือก และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

## 1. เพศ

1.  ชาย2.  หญิง

## 2. อายุ

1.  ไม่เกิน 10 ปี2.  11 - 20 ปี3.  21 - 30 ปี4.  31 - 40 ปี5.  41 - 50 ปี6.  ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

## 3. วุฒิกิจการศึกษาระดับสูงสุด

1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า2.  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า3.  ปริญญาตรี4.  ปริญญาโท5.  สูงกว่าปริญญาโท6.  อื่นๆ ระบุ.....

## 4. อาชีพ

1.  นักเรียน / นักศึกษา2.  ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ3.  พนักงานบริษัทเอกชน4.  เจ้าของกิจการ5.  พ่อบ้าน แม่บ้าน6.  อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมเงินเดือนและรายได้อื่นๆ)

- |   |  |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท  |
| 5. <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

6. ไอศกรีมร้านใดที่ท่านรับประทานบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ร้านไอศกรีมห้วยแก้ว                | 2. <input type="checkbox"/> ร้านสเวนเซนส์ สาขา .....               |
| 3. <input type="checkbox"/> ร้านบัดส์ (ใกล้โรงเรียนปรินส์)     | 4. <input type="checkbox"/> ร้านบาสกิน รอบบิ้นส์ สาขา .....        |
| 5. <input type="checkbox"/> ร้าน Bon Bon Ice Cream (ใกล้ ว.ค.) | 6. <input type="checkbox"/> ร้านฮาเกินคาส สาขา.....                |
| 7. <input type="checkbox"/> ร้าน Scoopyice (ถ.นิมมานเหมินทร์)  | 8. <input type="checkbox"/> ร้าน Beachy Cream ตรงข้ามแปลงเกษตร มช. |
| 9. <input type="checkbox"/> ร้านไอติมแพร์ รถเข็นประจักษ์ฯ มช.  | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....                       |

7. เหตุผลในการรับประทานไอศกรีมจากร้านดังกล่าวที่เลือกในข้อ 6 (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> คิดใจในรสชาติ                  | 2. <input type="checkbox"/> จัดร้านสวยงาม บรรยากาศดี            |
| 3. <input type="checkbox"/> มีรสชาติและรูปแบบหลากหลาย      | 4. <input type="checkbox"/> ราคาถูก                             |
| 5. <input type="checkbox"/> มีส่วนลด สะสมคะแนนหรือมีของแถม | 6. <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน หรือ ไปมาสะดวก             |
| 7. <input type="checkbox"/> มีที่จอดรถสะดวก                | 8. <input type="checkbox"/> อยู่ในศูนย์การค้า / ไฮเปอร์มาร์เก็ต |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....                |   |

8. ไอศกรีมชนิดใดที่ท่านชอบรับประทานมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมนม       | 2. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมหวานเย็น             |
| 3. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมกะทิ     | 4. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมเชอร์เบท (ผลไม้)     |
| 5. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมผสม      | 6. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมพร่องไขมัน (Low Fat) |
| 7. <input type="checkbox"/> ไอศกรีมโยเกิร์ต | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....             |

9. ไอศกรีมรสเดียวที่ท่านชอบมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> วานิลลา      | 2. <input type="checkbox"/> กาแฟ             |
| 3. <input type="checkbox"/> ช็อกโกแลต    | 4. <input type="checkbox"/> นม               |
| 5. <input type="checkbox"/> กะทิสด       | 6. <input type="checkbox"/> ส้ม              |
| 7. <input type="checkbox"/> ชาเขียว      | 8. <input type="checkbox"/> มะนาว            |
| 9. <input type="checkbox"/> มินท์        | 10. <input type="checkbox"/> ราสเบอร์รี่     |
| 11. <input type="checkbox"/> สตอเบอร์รี่ | 12. <input type="checkbox"/> น้อยหน้า        |
| 13. <input type="checkbox"/> ละมุด       | 14. <input type="checkbox"/> ทูเรียน         |
| 15. <input type="checkbox"/> งาดำ        | 16. <input type="checkbox"/> ชาเย็น          |
| 17. <input type="checkbox"/> ข้าวโพด     | 18. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

10. ไอศกรีมรสผสมที่ท่านชอบมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รววมิตร              | 2. <input type="checkbox"/> ลูกก็แอนด์ครีม         |
| 3. <input type="checkbox"/> ช็อคโกแลตชิพ         | 4. <input type="checkbox"/> รัมเรซัน               |
| 5. <input type="checkbox"/> ม็อคค่าแอลมอนด์พีคจ์ | 6. <input type="checkbox"/> ช็อคโกแลตพินัทบัทเตอร์ |
| 7. <input type="checkbox"/> สตริกกีวี่ช็อคโกแลต  | 8. <input type="checkbox"/> ช็อคโกแลตมินท์         |
| 9. <input type="checkbox"/> บัทเทอร์สก็อต        | 10. <input type="checkbox"/> พิคาชิโอแอลมอนด์      |
| 11. <input type="checkbox"/> ช็อคโกแลตบานาน่า    | 12. <input type="checkbox"/> ทิรามิสุ              |
| 13. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....     |  |

11. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านไอศกรีมของท่านมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สมาชิกในครอบครัว | 2. <input type="checkbox"/> แฟน                   |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อน           | 4. <input type="checkbox"/> ดารา / ผู้มีชื่อเสียง |
| 5. <input type="checkbox"/> ตัวเอง           | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....      |

12. ท่านเข้าร้านไอศกรีมในโอกาสใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> รับประทานปกติไม่มีโอกาสพิเศษ                     | 2. <input type="checkbox"/> ช่วงเดินทางท่องเที่ยวต่างจังหวัด |
| 3. <input type="checkbox"/> เลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ กับเพื่อน / ครอบครัว | 4. <input type="checkbox"/> พบปะสังสรรค์ทั่วไปกับเพื่อน      |
| 5. <input type="checkbox"/> พักผ่อนในช่วงเวลาว่าง                            | 6. <input type="checkbox"/> หลังรับประทานอาหาร               |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....                                 |  |

13. ท่านรับประทานไอศกรีมในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ก่อน 7.00 น.     | 2. <input type="checkbox"/> 7.00 – 12.00 น.  |
| 3. <input type="checkbox"/> 12.01 – 13.00 น. | 4. <input type="checkbox"/> 13.01 – 16.00 น. |
| 5. <input type="checkbox"/> 16.01 – 19.00 น. | 6. <input type="checkbox"/> 19.01 – 22.00 น. |
| 7. <input type="checkbox"/> หลัง 22.00 น.    | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ ..... |

14. ท่านใช้จ่ายเงินในการซื้อไอศกรีมในร้านไอศกรีมโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 บาท / ครั้ง  | 2. <input type="checkbox"/> 51 – 100 บาท / ครั้ง  |
| 3. <input type="checkbox"/> 101 – 150 บาท / ครั้ง   | 4. <input type="checkbox"/> 151 – 200 บาท / ครั้ง |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 200 บาท / ครั้ง | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....      |

15. ท่านรับประทานไอศกรีมในร้านไอศกรีมโดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ครั้ง / เดือน | 2. <input type="checkbox"/> 2 – 3 ครั้ง / เดือน     |
| 3. <input type="checkbox"/> 4 – 5 ครั้ง / เดือน     | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน |

16. โดยส่วนใหญ่ถ้าท่านต้องการไปร้านไอศกรีมจะไปกี่คน (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ไปคนเดียว        | 2. <input type="checkbox"/> ไปด้วยกัน 2 คน |
| 3. <input type="checkbox"/> ไปด้วยกัน 3-5 คน | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 คน   |

17. เหตุผลส่วนใหญ่ที่ท่านไปร้านไอศกรีมเนื่องจากสาเหตุใดมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)
1.  เทศกาล / โอกาสพิเศษต่างๆ
  2.  เห็นว่ามีโปรโมชันลด แลก แจก แถม
  3.  เห็นว่ามีเมนูใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยลอง
  4.  เดินผ่านร้านและได้รับข้อมูลที่ดึงดูดใจให้เข้าร้าน
  5.  พนักงานของร้านเชิญชวนให้เข้าร้าน
  6.  ต้องการหาที่นั่งพักผ่อน / อ่านหนังสือ
  7.  ต้องการหาที่พบปะพูดคุย
  8.  อื่นๆ ระบุ.....
18. กรณีที่ท่านต้องการใช้บริการร้านไอศกรีมหรือต้องการหาข้อมูลร้าน ท่านจะหาจากแหล่งใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)
1.  ชมโทรทัศน์
  2.  นิตยสาร / หนังสือ
  3.  เว็บไซต์
  4.  วิทยู
  5.  แผ่นพับโฆษณาต่างๆ
  6.  ถามเพื่อน / คนรู้จัก
  7.  อื่นๆ ระบุ.....
19. หากท่านพบร้านไอศกรีมที่เปิดใหม่ จะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่อย่างไร (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)
1.  ลองใช้บริการทันที
  2.  ไม่คิดลองใช้บริการเลย
  3.  ถามเพื่อนก่อน จึงค่อยตัดสินใจ
  4.  รอมีการเปิดให้บริการสักช่วงเวลาหนึ่งก่อนไปลองใช้
  5.  รอช่วงมีโปรโมชันจึงจะไปลองใช้บริการ
  6.  อื่นๆ ระบุ.....
20. ถ้าต้องการรับประทานไอศกรีมในร้านไอศกรีมครั้งต่อไปท่านจะตัดสินใจเลือกอย่างไร (เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)
1.  เลือกร้านเดิมที่เคยรับประทาน
  2.  ลองเปลี่ยนร้านอื่นบ้าง
  3.  ถ้ามีร้านใหม่จะลองรับประทาน
  4.  อื่นๆ ระบุ.....
21. ร้านไอศกรีมที่มีอยู่ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด
1.  ไม่พอใจมาก
  2.  ไม่พอใจ
  3.  พอใจปานกลาง
  4.  พอใจ
  5.  พอใจมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (ต่อ)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายถูก(✓) ลงในช่องเพื่อแสดงถึงระดับความสำคัญของ **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม** ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. มีสินค้าให้เลือกหลายรสชาติ					
2. มีเมนูสินค้าให้เลือกหลายรูปแบบ เช่น ชันเดย์, บานาน่าสปริท, หอคอย, เอิร์ทเควก, ไอศกรีมข้าวเหนียวมะม่วง					
3. สินค้ามีความสด ใหม่ ไม่เก็บไว้นานจนหมดอายุ					
4. สินค้ามีรสชาติอร่อย					
5. มีสินค้ารสชาติใหม่ๆ ให้เลือกเสมอ					
6. มีสินค้าตามฤดูกาล เทศกาล หรือโอกาสพิเศษต่างๆ ให้เลือก					
7. ร้านมีชื่อเสียง					
8. มีเครื่องหมายต่างๆ รับรองคุณภาพ เช่น อ.ย.					
9. สินค้ามีความสะอาด					
10. สินค้ามีรูปแบบ สี สัน การตกแต่ง สวยงาม					
11. มีสินค้าประเภทเพื่อสุขภาพ					
12. มีสินค้าประเภทแคลอรีต่ำ					
13. มีท็อปปิ้ง ลูกเกด ขนมะปราง ผลไม้ ให้เลือกเพิ่มเติมหลากหลาย					
14. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ราคาถูก					
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
4. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง					
2. เวลาเปิดปิดร้านสะดวกต่อการใช้บริการ					
3. สามารถสั่งซื้อสินค้ากลับบ้านได้ โดยมีภษณะเก็บความเย็นบริการ					
4. ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า / ไฮเปอร์มาร์เก็ต					
5. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. มีการโฆษณา แจกแผ่นพับ หรือให้พนักงานเชิญชวนหน้าร้าน					
2. มีการให้ทดลองชิมฟรี					
3. มีของแถมให้แลกซื้อ					
4. มีส่วนลด					
5. มีการสะสมคะแนนแลกของรางวัล					
6. มีสิทธิพิเศษให้แก่สมาชิก					
7. มีผู้แนะนำให้มาทาน					
8. มีการให้ส่วนลดร่วมกับสินค้าอื่นๆ เช่น พิซซ่า บัตรเครดิต					
9. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เหมือนกันทุกครั้ง					
2. มีกระบวนการในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง อย่างสม่ำเสมอ					
3. มีรายละเอียดสินค้าที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่ายและทราบความแตกต่างของสินค้า เพื่อให้สามารถเลือกได้ง่าย					
4. มีวิธีการรับคำสั่งซื้อของลูกค้าที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เช่น มีพนักงานรับคำสั่งซื้อ หรือมีใบรายการให้เลือกเองได้ง่าย					
5. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ					
2. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสินค้า สามารถแนะนำรายละเอียดสินค้าได้เป็นอย่างดี					
3. มารยาทและความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ					
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองของพนักงานที่ให้บริการ					
5. พนักงานแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงาม					
6. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยทางการตลาด ด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. มีเครื่องปรับอากาศทำให้เย็นสบาย					
2. การตกแต่งภายนอกร้านสวยงาม					
3. บริเวณร้านสะอาด					
4. จัดวางที่นั่งมีบริเวณกว้างขวาง ไม่คับแคบ					
5. การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน					
6. มีที่จอดรถ					
7. อื่นๆ ระบุ.....					



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีมของผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่ท่านพบในการบริโภคไอศกรีมในร้านไอศกรีม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> มีราคาแพง                    | 2. <input type="checkbox"/> มีรูปแบบให้เลือกน้อย เช่น ไม่มีท็อปปิ้ง หรือผลไม้เพิ่ม |
| 3. <input type="checkbox"/> มีรสชาติให้เลือกน้อย         | 4. <input type="checkbox"/> ไม่สามารถเลือกรูปแบบเองได้ ต้องเลือกตามเมนูที่มีอยู่   |
| 5. <input type="checkbox"/> สถานที่นั่งไม่เพียงพอ คับแคบ | 6. <input type="checkbox"/> เสียงดัง คนมากไป                                       |
| 6. <input type="checkbox"/> พนักงานไม่สุภาพ              | 7. <input type="checkbox"/> ส่งผลเสียต่อร่างกาย เช่น ทำให้อ้วน มีคอเลสเตอรอลสูง    |
| 8. <input type="checkbox"/> ใช้วัตถุดิบไม่มีคุณภาพ       | 9. <input type="checkbox"/> ร้านอยู่ไกล ไปไม่สะดวก                                 |
| 10. <input type="checkbox"/> ไม่มีที่จอดรถ               | 11. <input type="checkbox"/> ไม่สามารถนำสัตว์เลี้ยงเข้าไปได้                       |
| 12. <input type="checkbox"/> จัดร้านไม่สวยงาม            | 13. <input type="checkbox"/> ไม่มีเครื่องปรับอากาศ                                 |
| 14. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....             |  |

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายวิรัตน์ ศรีรัชตระกูล

วัน เดือน ปีเกิด

20 กันยายน พ.ศ.2521

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์  
สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2542

ประสบการณ์การทำงาน

บริษัท คิวเวอร์ตี จำกัด  
ในตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการ ปี พ.ศ. 2543 – 2544

บริษัท ไทยพีตติงโฮม จำกัด  
ในตำแหน่งผู้จัดการ ปี พ.ศ. 2545

บริษัท ที.เอฟ.เอส จำกัด

ในตำแหน่งประธานกรรมการผู้จัดการ ปี พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน

บริษัท พรไพศาล พัฒนา จำกัด

ในตำแหน่งประธานกรรมการผู้จัดการ ปี พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved