



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้โฮม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นลูกค้าของร้านกาแฟแฮปปี้โฮม ตอบคำถามตามความคิดเห็นหรือตรงกับข้อเท็จจริงที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ถูกต้องหรือตรงกับข้อมูลของท่าน

กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี 5. 51 – 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/ม่าย 4. อื่น ๆ (ระบุ)

4. ระดับการศึกษา

 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า 6. อื่น ๆ (ระบุ)

5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
4. มากกว่า 20,000 บาท

6. อาชีพของท่าน

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
3. นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ 4. อิสระ
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน 6. นักเรียน/นักศึกษา
7. อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลซึ่งเกี่ยวกับการใช้บริการร้านกาแฟของท่าน กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. ท่านดื่มกาแฟมานานเพียงใด

1. ไม่เกิน 1 ปี 2. เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
3. เกินกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี 4. เกินกว่า 5 ปี

2. ข้อใดคือลักษณะการเลือกดื่มกาแฟเป็นประจำของท่าน

1. เตรียมจากกาแฟผงสำเร็จรูป 2. ดื่มกาแฟบรรจุกระป๋อง/ขวด
3. ร้านกาแฟ 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

3. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการที่ร้านกาแฟแห่งนี้

1. เดินทางมาใช้บริการสะดวก 2. ร้านอยู่ไม่ไกลจากที่พัก/ที่ทำงาน
3. บรรยากาศของร้าน 4. การให้บริการของร้านดี
5. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ข้อใดคือลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟเป็นประจำของท่าน

1. ร้านกาแฟทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง 2. เจาะจงร้านกาแฟ

5. ท่านใช้บริการร้านกาแฟแห่งนี้บ่อยเพียงใด

1. 2 - 3 ครั้ง/เดือน 2. 1 ครั้ง/สัปดาห์
3. 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ 4. 4 - 5 ครั้ง/สัปดาห์
5. ทุกวัน 5. อื่น ๆ (ระบุ)

6. ท่านไปใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทในช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. ช่วงเช้า-สาย (9.00 – 12.00 น.) 2. ช่วงเที่ยงวัน (12.01 – 14.00 น.)
3. ช่วงบ่าย (14.01 – 16.00 น.) 4. ช่วงเย็น (16.01 – 18.00 น.)
5. ช่วงกลางคืน (18.01 น. เป็นต้นไป)

7. เมนูกาแฟที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด

1. กาแฟร้อน 2. กาแฟเย็น
3. เครื่องดื่มร้อนประเภทอื่น 4. เครื่องดื่มเย็น/เครื่องดื่มกระป๋อง
5. เบเกอรี่ 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ค่าใช้จ่ายในการดื่มกาแฟแต่ละครั้ง (เฉลี่ย)

1. ไม่เกิน 50 บาท 2. 51 – 100 บาท
3. 101 – 150 บาท 4. 151 – 200 บาท
5. มากกว่า 200 บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทในแต่ละปัจจัยการตลาด กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. กลิ่นหอมของเครื่องดื่มกาแฟ					
2. รสชาติของกาแฟ					
3. ความคงที่ของรสชาติกาแฟ					
4. รสชาติของสินค้าอื่น					
5. ความหลากหลายของเมนูกาแฟ					
6. ความสะอาดของกาแฟ					
7. ความสะอาดของสินค้าอื่น					
8. ความสดของกาแฟ					
9. ความสดของสินค้าอื่น					
10. ภาชนะใส่กาแฟสำหรับเสิร์ฟลูกค้า					

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. ราคาของเครื่องดื่มกาแฟ					
2. ราคาของชา					
3. ราคาของน้ำผลไม้					
4. ราคาของคุกกี้					
5. ราคาของเด็ก หรือพาย					
6. ราคาของไอศกรีม					
ด้านการจัดจำหน่ายบริการ (Place)					
1. ระยะทางระหว่างร้านกับบ้าน/ที่พัก					
2. ระยะทางระหว่างร้านกับที่ทำงาน					
3. ร้านตั้งอยู่ในแหล่งจำหน่ายสินค้าอื่น ๆ					
4. ความสะดวกในการสัญจรเข้า-ออกบริเวณที่ตั้งร้าน					
5. ความเพียงพอของที่นั่ง					
ด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ (Promotion)					
1. การโฆษณาผ่านสื่อ					
2. มีส่วนลดจากราคาป้าย					
3. มีส่วนลดเมื่อซื้อกาแฟพร้อมอาหารว่าง					
4. การจ่ายค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต					
4. การแจกตัวอย่างให้ดื่มฟรี					
5. การแจกของแถม					
6. การจัดคูปองส่วนลด					
7. การแจกบัตรส่วนลด					
8. การแจก/แจ้งมีเมนูแนะนำให้ทราบ					
9. การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					
10. การแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำร้าน/สินค้า					

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคคล (People)					
1. ความเป็นกันเองของพนักงานขาย					
2. ความรู้เกี่ยวกับกาแฟของพนักงานขาย					
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าของพนักงานขาย					
4. บุคลิกภาพของพนักงานขาย					
5. อธิษาศัยของพนักงานขาย					
6. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย					
7. จำนวนพนักงานให้บริการ					
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process)					
1. ช่วงเวลาการได้รับสินค้าหลังจากสั่งซื้อ					
2. ความรวดเร็วในการคำนวณค่าใช้จ่าย					
3. การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่มีปัญหาการสั่งซื้อกาแฟ/อาหารว่าง					
4. มีการบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ					
5. หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ					
6. หนังสืออ่านเล่นให้ลูกค้าอ่านเล่นขณะดื่มกาแฟ					
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ความโดดเด่นสวยงามของร้านกาแฟ					
2. มีป้ายแสดงราคาสินค้า					
3. มีอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องชง เพียงพอ					
4. บรรยากาศของร้านกาแฟ					
5. เครื่องแบบของพนักงานขาย					
6. ความกว้างขวางของที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์					
7. ความกว้างขวางของร้านกาแฟ					
8. ความสะอาดภายในร้านกาแฟ					
9. ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา					

ตอนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ซัท

กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พบสิ่งเจือปนในกาแฟ					
2. พบสิ่งเจือปนในอาหารว่าง					
3. มีเมนูกาแฟให้เลือกน้อย					
4. รสชาติกาแฟไม่คงที่					
5. อาหารว่างมีเลือกน้อยไป					
6. การไม่แสดงป้ายบอกราคาสินค้า					
7. อาหารว่างหมดอายุ					
8. ราคาสินค้าแพงกว่าปกติ					
9. การเปิด-ปิดร้านไม่ตรงเวลา					
10. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
11. ไม่มีการลด แลก แจก หรือแถม					
12. การให้บริการล่าช้า					
13. พนักงานขายขาดความกระตือรือร้น					
14. พนักงานขายทะเลาะกับลูกค้า					
15. พนักงานไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า					
16. คิดเงินผิดพลาด					
17. ห้องน้ำ-สุขาสกปรก					
18. มีโต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอบริการกับลูกค้า					
19. ล่าช้า รอคิวบริการนานเกินไป					
20. สถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์					
21. อื่น ๆ (ระบุ).....					

***** ขอขอบพระคุณ *****

ภาคผนวก ข

การให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

ที่ตั้ง

ร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท ตั้งอยู่เลขที่ 45 ถนนนิมมานเหมินทร์ แขวงศรีวิชัย เทศบาลนคร
เชียงใหม่ โทรศัพท์ 053-895556

การเปิดกิจการ

เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2546

ลักษณะกิจการ

ให้บริการจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง ขนม และไอศกรีม

ลักษณะทางกายภาพของร้าน

พื้นที่สำหรับให้บริการขนาด 80 ตารางเมตร จำนวนให้บริการ 60 ที่นั่ง แยกเป็นพื้นที่
ให้บริการเป็นห้องปรับอากาศ จำนวน 30 ที่นั่ง และพื้นที่บริการปกติ จำนวน 30 ที่นั่ง

เวลาให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 – 22.00 น.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายเจ็จ แสงสร้อย

วัน เดือน ปีที่เกิด 26 กุมภาพันธ์ 2516

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
จากโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

2544 – ปัจจุบัน รับผิดชอบผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงสร้อย เทรดดิ้ง
(ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง)

2546 – ปัจจุบัน เปิดกิจการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved