



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทคิมซ่าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นายวัฒนา รัตนเรืองรักษ์
นักศึกษาระดับปริญญาโท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความใน ช่องว่าง

- 1) เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
- 2) อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 21 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 51 ปี ขึ้นไป	
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....		
- 4) อาชีพปัจจุบันของท่านคือ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5. ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน	
<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

<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. 25,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7. 30,001 – 35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 8. 35,001 – 40,000 บาท	
<input type="checkbox"/> 9. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ).....		

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทติ่มซำ

- 6) ประเภทของอาหารที่ท่านชอบมากที่สุด (ตอบได้เพียงคำตอบเดียว)
- 1 อาหารไทย 2 อาหารจีน
- 3 อาหารญี่ปุ่น 4 อาหารฝรั่งเศส
- 5 อาหารอิตาเลียน 6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 7) ส่วนใหญ่ท่านรับประทานติ่มซำจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 บูฟเฟ่ต์โรงแรม
- 2 ร้านติ่มซำโดยเฉพาะ (โปรดระบุชื่อร้าน).....
- 3 กัดตาคารจีน
- 4 ร้านอาหารที่มีติ่มซำเป็นเมนูพิเศษ เช่น MK
- 5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 8) ท่านรับประทานติ่มซำบ่อยแค่ไหน
- 1 น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง 2 เดือนละ 2-3 ครั้ง 3 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- 4 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง 2 มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง 5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) วันที่ท่านมักจะรับประทานติ่มซำบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงคำตอบเดียว)
- 1 วันจันทร์-พฤหัสบดี 2 วันศุกร์ 3 วันเสาร์
- 4 วันอาทิตย์ 5 วันหยุดนักขัตฤกษ์ 6 ไม่แน่นอน
- 10) ส่วนใหญ่ท่านรับประทานติ่มซำแบบนั่งรับประทานในร้านหรือซื้อกลับบ้าน
- 1 นั่งรับประทานในร้าน 2 ซื้อกลับบ้าน 3 ทั้ง 2 แบบ
- 11) ท่านมักจะรับประทานติ่มซำกับใคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 คนเดียว 2 สมาชิกในครอบครัว 3 แฟน/คู่รัก
- 4 เพื่อน 5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 12) ส่วนใหญ่ท่านมักจะรับประทานติ่มซำครั้งละกี่คน
- 1 1 คน 2 2 -3 คน 3 4-5 คน
- 4 มากกว่า 5 คน
- 13) ท่านมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนเท่าไรในการรับประทานติ่มซำแต่ละครั้ง
- 1 น้อยกว่า 100 บาท 2 100-150 บาท 3 151-200 บาท
- 4 201-300 บาท 5 มากกว่า 300 บาท (โปรดระบุ).....
- 14) ท่านรับประทานติ่มซำในโอกาสใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 โอกาสรับประทานอาหารนอกบ้านกับครอบครัว 2 เลี้ยงรับรองแขก/ลูกค้า/เพื่อน
- 3 เลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญต่างๆ 4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 15) ท่านรู้จักร้านอาหารประเภทติ่มซำได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1 จากสถานที่ตั้งร้าน 2 มีผู้อื่นแนะนำ 3 เว็บไซต์ (ทางอินเทอร์เน็ต)
- 4 วิทยุ 5 หนังสือพิมพ์ 6 นิตยสาร วารสาร
- 7 แผ่นพับ แผ่นปลิวโฆษณา 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทคิมซ่า
 คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทคิมซ่าของท่านเพียงใด
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของวัตถุดิบที่นำไปใช้ทำคิมซ่า					
2. รสชาติของคิมซ่า					
3. ความสะอาดของคิมซ่า					
4. ความสดใหม่ของคิมซ่า					
5. ขนาดของคิมซ่าแต่ละชิ้น					
6. ความสวยงามน่ารับประทานของคิมซ่า					
7. ความหลากหลายของชนิดคิมซ่าที่ให้เลือกรับประทาน					
8. คิมซ่าที่เตรียมไว้มีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
9. การมีรายการอาหารใหม่มาแนะนำเสนอ					
10. ชื่อเสียงของร้านคิมซ่า					
ปัจจัยด้านราคา					
11. มีราคาถูกกว่าร้านอื่นที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน					
12. มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
13. มีเมนูบอกราคาคิมซ่าอย่างชัดเจน					
14. มีการแสดงราคาติดบนผนังข้างร้าน					
15. สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
16. ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
17. ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย					
18. มีบริการรับส่งชื่อทางโทรศัพท์ และจัดส่งถึงที่ทำงาน/ บ้าน					
19. มีบริการให้จองโต๊ะ					
20. วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
21. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
22. มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
23. มีการลดราคาหรือให้ของแถม					
24. มีบทความแนะนำร้าน					
25. มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ นิตยสาร					
26. ร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน					
27. มีการทำเมนูพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคคล					
28. พนักงานมีมารยาท /บุคลิกภาพที่ดี					
29. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับคัมชะที่จำหน่ายเป็นอย่างดี					
30. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
31. พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า					
32. พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ					
33. มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
34. ร้านกว้างขวาง					
35. ป้ายหน้าร้านสวยงามและมองเห็นได้ชัดเจน					
36. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านมีความทันสมัย					
37. บรรยากาศภายในร้านไม่แออัด					
38. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย					
39. มีจำนวน โต๊ะและเก้าอี้สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
40. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย					
41. ความสะอาดของภาชนะ/อุปกรณ์					
42. ความสะอาดภายในร้าน					
43. ความสะอาดของห้องน้ำ					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
44. วิธีการสั่งอาหาร/เครื่องดื่มไม่ยุ่งยาก					
45. การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มถูกต้อง					
46. การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มรวดเร็ว					
47. การคิดเงินมีความถูกต้อง					
48. การคิดเงินรวดเร็ว					
49. ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการ ร้านอาหารประเภทต้มยำ

คำชี้แจง ท่านคิดว่า การมาใช้บริการร้านอาหารประเภทต้มยำท่านประสบกับปัญหาในด้านใดบ้าง ขอให้ท่านทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. วัตถุดิบที่นำมาใช้ทำต้มยำคุณภาพต่ำ					
2. ต้มยำมีรสชาติไม่อร่อย					
3. ต้มยำไม่สะอาด					
4. ต้มยำไม่สด					
5. ต้มยำมีขนาดแต่ละชิ้นเล็กเกินไป					
6. ต้มยำไม่น่ารับประทาน					
7. ต้มยำมีให้เลือกรับประทานน้อยเกินไป					
8. ต้มยำที่เตรียมไว้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
9. ไม่มีรายการอาหารใหม่มานำเสนอ					
10. ร้านอาหารต้มยำไม่ค่อยมีชื่อเสียง					
ปัจจัยด้านราคา					
11. มีราคาแพงกว่าร้านอื่นที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน					
12. มีราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
13. ไม่มีเมนูบอกราคาต้มยำที่ชัดเจน					
14. ไม่มีการแสดงราคาติดบนผนังข้างร้าน					
15. ไม่สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
16. ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
17. ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ยาก					
18. ไม่มีบริการสั่งซื้อและจัดส่งทางโทรศัพท์ถึงที่ทำงาน/ บ้าน					
19. ไม่มีบริการให้จองโต๊ะ					
20. วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม					
21. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
22. ไม่มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
23. ไม่มีการลดราคาหรือให้ของแถม					
24. ไม่มีบทความแนะนำร้าน					
25. ไม่มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ นิตยสาร					
26. ร้านไม่มีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน					
27. ไม่มีการทำเมนูพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคคล					
28. พนักงานไม่มีมารยาท /บุคลิกภาพไม่ดี					
29. พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับคิมซ่าที่จำหน่าย					
30. พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
31. พนักงานไม่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า					
32. พนักงานไม่มีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ					
33. มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
34. ร้านคับแคบเกินไป					
35. ป้ายหน้าร้านไม่สวยงามและมองเห็นไม่ชัดเจน					
36. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านไม่มีความทันสมัย					
37. บรรยากาศภายในร้านแออัด					
38. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย					
39. มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้สำหรับให้บริการไม่เพียงพอ					
40. การแต่งกายของพนักงานไม่เรียบร้อย					
41. ภาชนะ/อุปกรณ์ ไม่สะอาด					
42. ภายในร้านไม่สะอาด					
43. ห้องน้ำไม่สะอาด					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
44. วิธีการสั่งอาหาร/เครื่องดื่มยุ่งยาก					
45. ได้รับอาหาร/เครื่องดื่มไม่ถูกต้อง					
46. ได้รับอาหาร/เครื่องดื่มช้า					
47. การคิดเงินไม่ถูกต้อง					
48. การคิดเงินช้า					
49. ลูกค้าได้รับการบริการไม่เท่าเทียมกัน					

ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ ในการให้บริการของร้านอาหารประเภทคิมซ่า

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวัฒนา รัตนเรืองรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	4 มีนาคม 2522
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2528 – 2539 ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2540 – 2544 ระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545– 2548 แผนกตัดต่อวิดีโอ บริษัท ครีมีวิชชั่น จำกัด พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน วิศวกรคอมพิวเตอร์ แผนก IT Support บริษัท ซีเคเอ เชียงใหม่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved