



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่นในอำเภอเมือง เชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่นในอำเภอเมือง เชียงราย โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการสละเวลารอกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรุ่งทิwa คุษฎีเชษฐากุล
นักศึกษาระดับปริญญาโท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน [] หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

[] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ไม่เกิน 20 ปี [] 4. 41 – 50 ปี

[] 2. 21 – 30 ปี [] 5. 51 ปีขึ้นไป

[] 3. 31 - 40 ปี

3. อาชีพ

[] 1. นักเรียน/นักศึกษา [] 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

[] 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ [] 5. พนักงานบริษัทเอกชน

[] 3. รับราชการ [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการสมรส
- [] 1. โสด [] 2. สมรส
- [] 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. จบการศึกษาสูงสุด
- [] 1. ประถมศึกษา [] 4. อนุปริญญา/เทียบเท่า
- [] 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า [] 5. ปริญญาตรี
- [] 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า [] 6. สูงกว่าปริญญาตรี
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- [] 1. ไม่เกิน 5,000 บาท [] 4. 35,001 – 50,000 บาท
- [] 2. 5,001 – 20,000 บาท [] 5. 50,001 – 65,000 บาท
- [] 3. 20,001 – 35,000 บาท [] 6. มากกว่า 65,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่น ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าตัวเลือกที่เป็นคำตอบของท่าน

7. ท่านเคยใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นมาแล้วจำนวน.....แห่ง
8. การรับประทานอาหารญี่ปุ่นของท่านเป็นลักษณะใด**บ่อยที่สุด**
- [] 1. ซ็อกกลับไปรับประทานที่บ้าน [] 2. รับประทานที่ร้าน
- [] 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. สถานที่ที่ท่านไปเลือกซื้อหรือรับประทานอาหารญี่ปุ่น**บ่อยที่สุด**
- [] 1. ร้าน [] 3. ตลาด
- [] 2. ศูนย์การค้า [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. โดยเฉลี่ยต่อเดือน ท่านบริโภคอาหารญี่ปุ่นบ่อยแค่ไหน
- [] 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน [] 4. 2 – 3 เดือนรับประทาน 1 ครั้ง
- [] 2. 1 ครั้งต่อเดือน [] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [] 3. มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
11. ปกติท่านนิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่นในวันใด
- [] 1. วันธรรมดา (วันจันทร์ - วันศุกร์) [] 3. วันหยุดเทศกาล
- [] 2. วันหยุด (เสาร์ - อาทิตย์)

12. ปกติท่านนิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่นในช่วงเวลาใด
- [] 1. 8.00 – 10:30 น. [] 3. 16:00 – 21.00 น.
 [] 2. 10:30 – 14:30 น. [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. ใครเป็นผู้ริเริ่มหรือชักชวนให้ท่านไปรับประทานอาหารญี่ปุ่นในแต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] 1. ตนเอง [] 4. ลูกค้า
 [] 2. เพื่อน [] 5. หัวหน้างาน
 [] 3. ครอบครัว/ญาติพี่น้อง [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
14. ผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารในร้านอาหารญี่ปุ่นของท่านมากที่สุด
- [] 1. ตนเอง [] 4. ลูกค้า
 [] 2. เพื่อน [] 5. หัวหน้างาน
 [] 3. ครอบครัว/ญาติพี่น้อง [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
15. ส่วนใหญ่ท่านไปรับประทานอาหารญี่ปุ่นกับใครบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] 1. รับประทานอาหารคนเดียว [] 4. ลูกค้า
 [] 2. เพื่อน [] 5. หัวหน้างาน
 [] 3. ครอบครัว/ญาติพี่น้อง [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
16. ในการรับประทานอาหารญี่ปุ่นส่วนใหญ่ท่านไปรับประทานอาหารครั้งละกี่คน (รวมผู้ตอบ)
- [] 1. รับประทานอาหารคนเดียว [] 4. 6 – 7 คน
 [] 2. 2 - 3 คน [] 5. 8 คนขึ้นไป
 [] 3. 4 – 5 คน
17. ทำเลของร้านอาหารญี่ปุ่นที่ท่านนิยมไปใช้บริการมากที่สุด
- [] 1. ใกล้ที่พักอาศัย [] 4. ในห้างสรรพสินค้า
 [] 2. ใกล้ที่ทำงาน [] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 [] 3. ร้านอาหารใกล้แหล่งชุมชน

18. เหตุผลที่ท่านเลือกรับประทานอาหารในร้านอาหารญี่ปุ่นคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อยู่ใกล้บ้าน | <input type="checkbox"/> 7. มีบริการส่งอาหารถึงบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 2. อาหารอร่อย | <input type="checkbox"/> 8. มีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย |
| <input type="checkbox"/> 3. บริการดี | <input type="checkbox"/> 9. ร้านสะอาด |
| <input type="checkbox"/> 4. อาหารสะอาด สีสันสวยงาม | <input type="checkbox"/> 10. การบริการของพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. บรรยากาศดี | <input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 6. ราคาไม่แพง | |
19. ร้านอาหารญี่ปุ่นที่ท่านเลือกรับประทานอาหารเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ร้านอาหารญี่ปุ่นชินกังเซ็น | <input type="checkbox"/> 4. ร้าน โบตันย่า |
| <input type="checkbox"/> 2. ร้านอาหารญี่ปุ่นฟูมิซูกิ | <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านอาหารญี่ปุ่นโตเมโต้ | |
20. ท่านรู้จักร้านอาหารญี่ปุ่นจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ป้ายโฆษณา | <input type="checkbox"/> 6. โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 2. ใบปลิว/ แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> 7. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. แนะนำโดยหนังสือนำเที่ยว | <input type="checkbox"/> 8. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 4. แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก | <input type="checkbox"/> 9. พนักงานของร้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
21. อาหารญี่ปุ่นประเภทใดที่ท่านบริโภคเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เส้นร้อน เช่น ราเมง | <input type="checkbox"/> 8. ทอด เช่น หมูทอด เทมปุระ |
| <input type="checkbox"/> 2. เส้นเย็น เช่น ซาซู โซบะ อุด้ง | <input type="checkbox"/> 9. ยำ เช่น ยำสาหร่าย |
| <input type="checkbox"/> 3. ข้าวห่อสาหร่าย | <input type="checkbox"/> 10. คัม เช่น หัวปลาต้มซีอิ้ว |
| <input type="checkbox"/> 4. ข้าวปั้นหน้าปลาดิบ | <input type="checkbox"/> 11. นึ่ง เช่น ไช้ตุน |
| <input type="checkbox"/> 5. ปลาดิบ (ซาซิมิ) | <input type="checkbox"/> 12. ย่าง เช่น ปลาย่างซีอิ้ว ปลาย่างเกลือ |
| <input type="checkbox"/> 6. ผัด เช่น หมูผัดซีอิ้วญี่ปุ่น หมูผัดขิง | <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 7. สลัด | |

22. ท่านชอบอาหารญี่ปุ่นที่มีการปรุงแบบใด (กรุณาเขียนหมายเลขลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านชอบมากที่สุด 3 ลำดับ)

..... 1. ทอด

..... 2. ต้ม

..... 3. ย่าง/ ปิ้ง

..... 4. ผัด

..... 5. ตุ่น

..... 6. อบ

..... 7. ดิบ

23. ท่านชอบอาหารญี่ปุ่นที่มีรสชาติอย่างไร (กรุณาเขียนหมายเลขลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านชอบมากที่สุด 3 ลำดับ)

..... 1. หวาน

..... 2. มัน

..... 3. เผ็ด

..... 4. จืด

..... 5. เค็ม

..... 6. เปรี้ยว

24. เครื่องดื่มประเภทใดที่ท่านตั้งเป็นประจำในร้านอาหารญี่ปุ่น (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

[] 1. ชาเขียวร้อน (แบบเติมได้)

[] 6. เบียร์

[] 2. ชาเขียวเย็น (แบบเติมได้)

[] 7. เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์

[] 3. ชาเขียวใส่นม

[] 8. ชาหรือกาแฟ

[] 4. น้ำอัดลม

[] 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] 5. น้ำเปล่า

25. ท่านชอบการนั่งรับประทานอาหารญี่ปุ่นในร้านในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. นั่งหย่อนขา

[] 2. นั่งกับพื้น

[] 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

26. ในการรับประทานอาหารญี่ปุ่นแต่ละครั้ง ท่านรู้สึกอย่างไร (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

[] 1. คู้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

[] 4. เฉยๆ

[] 2. ราคาแพงเกินความเป็นจริง

[] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] 3. ประทับใจทุกครั้งที่ได้รับประทาน

27. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งต่อคนที่ท่านใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นเป็นจำนวนเท่าใด
- [] 1. ต่ำกว่า 60 บาท [] 4. 181 – 240 บาท
- [] 2. 60 - 120 บาท [] 5. 240 – 300 บาท
- [] 3. 121 - 180 บาท [] 6. มากกว่า 300 บาท
28. รายการส่งเสริมการขายที่ท่านชอบเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] 1. ของแถมในช่วงเทศกาลต่างๆ [] 4. การสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล
- [] 2. การสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลด [] 5. การสมัครเป็นสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ
- [] 3. การจับฉลาก [] 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่น ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ ในส่วนผสมของส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้านที่มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ในการเลือกร้านอาหารญี่ปุ่นในอำเภอเมือง เชียงราย โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด)กรุณาตอบทุกข้อ(

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก					
2. อาหารมีรสชาติอร่อย					
3. ความสะอาดของอาหาร					
4. ความสดใหม่และคุณภาพของอาหาร					
5. ความหลากหลายของรายการอาหาร					
6. มีอาหารจานเด็ด/ อาหารแนะนำ					
7. การตกแต่งอาหาร (สวยงาม น่าทาน)					
8. การให้บริการเครื่องดื่มชาญี่ปุ่น					
9. รสชาติของเครื่องดื่ม (ชาเขียว, น้ำส้มคั้น, ชา, กาแฟ)					
10. มีเมนูใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดทุกช่วงเทศกาล					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)					
11. มีของหวานพิเศษ/ ผลไม้					
12. มีการจัดจำหน่ายอาหารชุด					
13. มีการจัดรายการอาหารบุฟเฟต์					
14. รสชาติอาหารเป็นแบบดั้งเดิมสไตล์ญี่ปุ่น					
15. รสชาติอาหารเป็นแบบทันสมัย (ปรับให้ถูกปากคนไทย)					
ด้านราคา					
1. ราคาอาหาร					
2. ราคาเครื่องดื่ม					
3. มีการแสดงราคาอาหารและเครื่องดื่มไว้ชัดเจน					
4. มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
5. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
6. ราคาใกล้เคียงกับร้านอาหารญี่ปุ่นร้านอื่นๆ					
ด้านสถานที่					
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ ที่พักอาศัย					
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน					
3. มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ					
4. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ					
5. มีบริการส่งอาหารถึงบ้าน					
6. มีสถานที่ให้บริการอยู่ในห้างสรรพสินค้า					
7. มีสถานที่ให้บริการของตนเองเป็นเอกเทศ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ					
2. มีการสมัครเป็นสมาชิก เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
3. มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษ เมื่อมาใช้บริการบ่อยครั้ง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)					
4. การสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลดหรือแลกของรางวัล					
5. การนำคูปองมาแลกของสมนาคุณ					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. พนักงานมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา					
3. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
5. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ มีบุคลิกดี					
6. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
7. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา/ ตอบคำถามแก่ลูกค้าได้					
9. พนักงานสามารถสื่อสาร/ อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย					
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
1. อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารสะอาดและมีให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. การตกแต่งภายในสวยงาม					
3. การตกแต่งภายนอกสวยงาม					
4. ภายในกว้างขวาง โล่ง-ไม่อึดอัด					
5. มีที่นั่งเพียงพอ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ต่อ)					
6. เก้าอี้นั่งสบาย					
7. บรรยากาศของร้านเป็นแบบญี่ปุ่น					
8. บรรยากาศของร้านเป็นแบบสมัยนิยม					
9. มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี					
10. สถานที่สะอาด					
11. มีห้องน้ำสะอาด					
12. มีอุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะอาหารครบครัน เช่น ไม้จิ้มฟัน เครื่องปรุงรส กระดาษทิชชู					
13. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการครบถ้วน เช่น มีป้ายบอกทางเข้า-ออก, ทางไปห้องสุขา, ทางไปที่จอดรถ					
14. ในเมนูอาหารและเครื่องดื่มมีภาพประกอบ ทำให้การตัดสินใจง่ายขึ้น					
ด้านกระบวนการ					
1. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็วหลังจากสั่ง					
2. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้องตามรายการที่สั่ง					
3. พนักงานคิดเงินได้อย่างถูกต้อง					
4. มีการแนะนำส่วนลดอาหารและเครื่องดื่มก่อนให้บริการ					
5. มีการทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งทุกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด					

ส่วนที่ 4 ปัญหาผู้บริโภคพบในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น

คำชี้แจง ปัญหาใดบ้างที่ท่านพบในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง
ในช่องที่ท่านเคยประสบปัญหา)ตอบได้มากกว่า (ข้อ 1

ปัญหาในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น	พบ	ไม่พบ
ด้านผลิตภัณฑ์		
1. ชื่อร้านไม่เป็นที่รู้จัก		
2. อาหารมีรสชาติไม่อร่อย		
3. อาหารไม่สะอาด		
4. อาหารไม่มีคุณภาพ ขาดความสดใหม่		
5. รายการอาหาร ไม่มีความหลากหลาย		
6. ไม่มีอาหารจานเด็ด/ อาหารแนะนำ		
7. อาหารตกแต่งไม่สวยงาม		
8. ไม่มีเครื่องดัดมชาญี่ปุ่นไว้บริการ		
9. รสชาติของเครื่องดัดมไม่อร่อย		
10. รายการอาหารเหมือนเดิมตลอดไม่เปลี่ยนแปลง		
11. ไม่มีของหวานพิเศษ/ ผลไม้		
12. ไม่มีการจัดจำหน่ายอาหารชุด		
13. ไม่มีการจัดรายการอาหารบุฟเฟ่ต์		
14. อาหารขาดรสชาติเป็นแบบดั้งเดิมสไตล์ญี่ปุ่น		
15. อาหารไม่มีการปรับรสชาติอาหารให้เป็นแบบทันสมัย (ไม่มีปรับให้ถูกปากคนไทย)		
ด้านราคา		
1. อาหารมีราคาแพง		
2. เครื่องดัดมมีราคาแพง		
3. ไม่มีการแสดงราคาอาหารและเครื่องดัดมไว้ชัดเจน		
4. ไม่มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต		
5. ไม่มีการออกไปกำกับภาษีให้อย่างถูกต้อง		

ปัญหาในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น	พบ	ไม่พบ
ด้านราคา (ต่อ)		
6. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม		
7. ราคาแตกต่างกับร้านอาหารญี่ปุ่นร้านอื่นๆ		
ด้านสถานที่		
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างไกลบ้าน/ ที่พักอาศัย		
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากย่านชุมชน		
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ		
4. เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่แน่นอน		
5. ไม่มีบริการส่งอาหารถึงบ้าน		
6. ไม่มีบริการรับจองโต๊ะ		
7. ไม่ได้อยู่ในห้างสรรพสินค้า		
8. ไม่มีสถานที่ให้บริการของตนเอง		
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
1. ขาดการโฆษณาทางสื่อต่างๆ		
2. ไม่มีการรับสมัครเป็นสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ		
3. ไม่มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษ ถึงแม้จะใช้บริการบ่อยครั้ง		
4. ไม่มีการสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลดหรือแลกของรางวัล		
5. ไม่มีการนำคูโปงมาแลกของสมนาคุณ		
ด้านบุคลากร		
1. พนักงานไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มขณะให้บริการ		
2. พนักงานขาดความพร้อมและความเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า		
3. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาคกัน		
4. พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการ		
5. พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ ขาดบุคลิกภาพที่ดี		
6. พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า		
7. พนักงานไม่เข้าใจต่อต้องการของลูกค้า		
8. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหา / ตอบคำถามแก่ลูกค้าได้		

ปัญหาในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น	พบ	ไม่พบ
ด้านบุคลากร (ต่อ)		
9. พนักงานไม่สามารถสื่อสาร/ อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย		
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ		
1. อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ		
2. การตกแต่งภายในไม่สวยงาม		
3. การตกแต่งภายนอกไม่สวยงาม		
4. ภายในร้านแคบ		
5. ไม่มีที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า		
6. เก้าอี้แข็งนั่งไม่สบาย		
7. บรรยากาศของร้านไม่ดี		
8. มีระบบถ่ายเทอากาศภายในร้านไม่ดี		
9. บริเวณร้านไม่สะอาด		
10. ห้องน้ำไม่สะอาด		
11. ไม่มีอุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะอาหารครบครัน เช่น ไม้จิ้มฟัน เครื่องปรุงรส กระดาษทิชชู		
12. ไม่มีป้ายบอกทางเข้า – ออก ทางไปสุขาหรือทางไปที่จอดรถ		
13. ในเมนูอาหารและเครื่องดื่มไม่มีรูปภาพประกอบ หรือรายละเอียดที่เข้าใจได้ง่าย		
ด้านกระบวนการ		
1. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มช้า		
2. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มไม่ถูกต้อง		
3. พนักงานคิดเงินผิด		
4. พนักงานคิดเงินช้า		
5. ขาดการแนะนำส่วนลดอาหารและเครื่องดื่มก่อนให้บริการ		
6. ไม่ทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง		
7. ไม่มีมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง		

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของร้านอาหารญี่ปุ่น

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรุ่งทิวา คุชฎีเชษฐากุล
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจุบันกำลังศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved