



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ  
ร้านกาแฟใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ในช่อง [ ] หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

[ ] (1) ชาย

[ ] (2) หญิง

2. อายุ

[ ] (1) ไม่เกิน 25 ปี

[ ] (2) 25-35 ปี

[ ] (3) 36-45 ปี

[ ] (4) 45 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

[ ] (1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[ ] (2) นักเรียน/นักศึกษา

[ ] (3) พนักงานบริษัทเอกชน

[ ] (4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

[ ] (5) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

[ ] (1) ไม่เกิน 15,000 บาท

[ ] (2) 15,000-30,000 บาท

[ ] (3) 30,001-45,000 บาท

[ ] (4) 45,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

[ ] (1) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า

[ ] (2) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

[ ] (3) ปริญญาตรี

[ ] (4) สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

6. ท่านเคยใช้บริการร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ร้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ร้านสตาร์บัค คอฟฟี่   | <input type="checkbox"/> (2) ร้านกาแฟวาวิ                     |
| <input type="checkbox"/> (3) ร้านกาแฟคอฟฟี่เวิร์ล  | <input type="checkbox"/> (4) ร้านChic Café                    |
| <input type="checkbox"/> (5) ร้านcoffee 4 u        | <input type="checkbox"/> (6) ร้าน Mag coffee                  |
| <input type="checkbox"/> (7) ร้านกาแฟดอยช้าง       | <input type="checkbox"/> (8) ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน              |
| <input type="checkbox"/> (9) ร้าน The Aries coffee | <input type="checkbox"/> (10) ร้าน Segafredo Zanetti Espresso |
| <input type="checkbox"/> (11) ร้าน Blue Cup Coffee | <input type="checkbox"/> (12) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)           |

7. ท่านใช้บริการร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) น้อยกว่า 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> (2) 1-2 ครั้ง                       |
| <input type="checkbox"/> (3) 3-4 ครั้ง        | <input type="checkbox"/> (4) มากกว่า 4 ครั้ง (โปรดระบุ.....) |

8. ท่านนิยมบริโภคกาแฟในวันใดมากที่สุด(ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) วันจันทร์-ศุกร์   | <input type="checkbox"/> (2) วันเสาร์- วันอาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> (3) วันหยุดนักขัตฤกษ์ | <input type="checkbox"/> (4) ไม่แน่นอน            |

9. ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด(ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ก่อนเวลา12.00 น. | <input type="checkbox"/> (2) 12.00-15.00 น.    |
| <input type="checkbox"/> (3) 15.01-17.00 น.   | <input type="checkbox"/> (4) หลังเวลา 17.00 น. |

10. ระยะเวลาที่มาใช้บริการร้านกาแฟต่อครั้ง(ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> (2) 1-2 ชั่วโมง           |
| <input type="checkbox"/> (3) 2 ชั่วโมงขึ้นไป   | <input type="checkbox"/> (4) อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

11. ใครเป็นผู้ชักชวนให้ท่านไปร้านกาแฟในแต่ละครั้ง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ตนเอง                     | <input type="checkbox"/> (2) เพื่อนร่วมงาน/เพื่อน  |
| <input type="checkbox"/> (3) สมาชิกในครอบครัว          | <input type="checkbox"/> (4) ลูกค้า                |
| <input type="checkbox"/> (5) หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

12. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต พร้อม  
กับท่านในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)
- [ ] (1) คนเดียว [ ] (2) 2-3 คน  
[ ] (3) 4-6 คน [ ] (4) ไม่นั่นอน
13. จำนวนเงินที่ใช้จ่ายที่ร้านกาแฟของท่านต่อคนต่อครั้งโดยเฉลี่ย (หารต่อคน)
- [ ] (1) ต่ำกว่า 100 บาท [ ] (2) 100-200 บาท  
[ ] (3) 201-300 บาท [ ] (4) มากกว่า 300 บาท (โปรดระบุ.....)
14. ในการใช้บริการที่ร้านกาแฟในแต่ละครั้ง ท่านบริโภคสินค้าประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] (1) ผลិតภัณฑ์จากกาแฟ [ ] (2) ผลิตภัณฑ์จากชา  
[ ] (3) ผลิตภัณฑ์จากช็อคโกแล็ต [ ] (4) น้ำผลไม้  
[ ] (5) ขนมเค้ก คูกี้ [ ] (6) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
15. ท่านรู้จักร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จากสื่อประเภทใด(ตอบได้  
มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] (1) วิทยุ [ ] (2) โฆษณาทางหนังสือแจกฟรีของเชียงใหม่  
[ ] (3) เพื่อน/คนรู้จัก [ ] (4) ป้ายหน้าร้าน  
[ ] (5) ใบปลิว/แผ่นพับ [ ] (6) โปสเตอร์ที่ติดตามสถานที่ต่างๆ  
[ ] (7) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
16. การส่งเสริมการขายที่ท่านชอบมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- [ ] (1) การสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล [ ] (2) มีบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลด  
[ ] (3) ซื้อ 1 แถม 1 [ ] (4) มีคูโปงส่วนลด  
[ ] (5) มีการชิงโชค ชิงรางวัล [ ] (6) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

17. ในการใช้บริการร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ส่วนใหญ่ท่านรู้สึกอย่างไร (ตอบเพียงข้อเดียว)

- [ ] (1) คู้มค่ากับเงินที่จ่ายไป [ ] (2) แพงเกินความเป็นจริง  
 [ ] (3) ประทับใจทุกครั้งที่ได้ใช้บริการ [ ] (4) เฉย ๆ  
 [ ] (5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยต่อไปนี้นี้มีผลมากน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการร้านกาแฟ ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าควรจะเป็น

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>*ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ชื่อเสียงของร้าน					
2. ความสดใหม่ของกาแฟที่จำหน่ายในร้าน					
3. ความสดใหม่ของเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้าน					
4. ความสะอาดของกาแฟที่จำหน่ายในร้าน					
5. ความสะอาดของเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้าน					
6. ความหลากหลายของชนิดกาแฟที่จำหน่ายในร้าน					
7. ความหลากหลายของชนิดเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้าน					
8. ความหลากหลายของขนมที่จำหน่ายในร้าน					
9. รสชาติของกาแฟคงที่					
10. รสชาติของเครื่องดื่มคงที่					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11. รสชาติของขนมกึ่งที่					
12. ภาชนะบรรจุสะอาด					
13. ภาชนะที่บรรจุกาแฟมีหลายขนาดให้เลือก					
14. การมีเครื่องดัดชนิดพิเศษที่แตกต่างจากร้านอื่น เช่น เครื่องดัดชาเขียวปั้น หรือเครื่องดัดไขมันต่ำ					
<b>*ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. มีป้ายราคาบอกชัดเจน					
2. ราคาของกาแฟมีความเหมาะสมกับคุณภาพ					
3. ราคาของเครื่องดัดชนิดอื่นมีความเหมาะสมกับคุณภาพ					
4. ราคาของขนมมีความเหมาะสมกับคุณภาพ					
5. มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ					
6. มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม					
7. มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
<b>*ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่หาได้ง่าย					
2. ระยะเวลาเปิดปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
3. มีที่นั่งรองรับลูกค้าได้เพียงพอ					
4. ทางร้านมี Website ทำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าถึงได้ง่าย					
<b>*ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.การมีการระดมยอดเพื่อแลกรางวัล					
3.มีการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
4. มีการชิงโชค ชิงรางวัล					
5.การให้คูปองส่วนลด					
6. มีโปรแกรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การซื้อ 1 แถม 1					
<b>*ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
1.พนักงานชงกาแฟ มีความรู้ในเรื่องของกาแฟ					
2.พนักงานชงกาแฟ มีทักษะในการชงกาแฟ					
3. พนักงานชงกาแฟมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
4. พนักงานชงกาแฟสามารถให้คำแนะนำเมนูใหม่ๆ ได้					
5. พนักงานโดยรวมมีบุคลิกภาพที่ดีและแต่งกาย เหมาะสม					
6.พนักงาน โดยรวมสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูล ในสิ่งที่ต้องการทราบ ได้เป็นอย่างดี					
7.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน โดยรวม					
8. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน โดยรวม					
9. จำนวนพนักงาน โดยรวมเพียงพอที่จะให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>*ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนในการสั่งของไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการสั่งสินค้าและชำระเงิน มีความรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับสินค้ามีความรวดเร็ว					
5. มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ					
6. การเสิร์ฟกาแฟและเครื่องดื่มมีความถูกต้องครบถ้วน					
<b>*ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ</b>					
1. ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัด					
2. การตกแต่งร้านสวยงาม ทันสมัย บรรยากาศของร้านมีความเป็นกันเอง					
3. ความสะอาดของร้าน					
4. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็นระเบียบ					
5. การมีที่นั่งสะดวกสบาย					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ชงกาแฟและเครื่องดื่ม					
7. หนังสือพิมพ์ นิตยสาร มีบริการไว้สำหรับลูกค้า					
8. การมีบริการใช้อินเตอร์เน็ต					
9. การมีบริการใช้ไฟฟ้าฟรีภายในร้าน					
10. มีสัญลักษณ์ของร้านจดจำได้ง่าย					



**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ในช่อง [ ] หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ร้านไม่ค่อยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
- (2) กาแฟที่จำหน่ายในร้านไม่ค่อยสดใหม่
- (3) เครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่ค่อยสดใหม่
- (4) กาแฟที่จำหน่ายในร้านไม่ค่อยสะอาด
- (5) เครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้านไม่ค่อยสะอาด
- (6) ไม่มีความหลากหลายของชนิดกาแฟที่จำหน่ายในร้าน
- (7) ไม่มีความหลากหลายของชนิดเครื่องดื่มที่จำหน่ายในร้าน
- (8) ไม่มีความหลากหลายของขนมที่จำหน่ายในร้าน
- (9) รสชาติของกาแฟไม่คงที่
- (10) รสชาติของเครื่องดื่มไม่คงที่
- (11) รสชาติของขนมไม่คงที่
- (12) ภาชนะบรรจุไม่สะอาด
- (13) ขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่หลากหลาย
- (14) ไม่มีเครื่องดื่มชนิดพิเศษที่แตกต่างจากร้านอื่น

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ไม่มีป้ายราคาบอกชัดเจน
- (2) ราคาของกาแฟไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- (3) ราคาของเครื่องดื่มชนิดอื่นไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- (4) ราคาของขนมไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- (5) ไม่มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ
- (6) ไม่มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม
- (7) ไม่มีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่หาได้ยาก
- (2) ระยะเวลาเปิดปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม
- (3) ที่นั่งรับรองลูกค้าไม่เพียงพอ
- (4) ทางร้านไม่มี Website

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์
- (2) ไม่มีการสะสมยอดเพื่อแลกรางวัล
- (3) ไม่มีการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อรับส่วนลด
- (4) ไม่มีการชิงโชค ชิงรางวัล
- (5) ไม่มีการให้คูปองส่วนลด
- (6) ไม่มีโปรแกรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ

5. ปัญหาด้านบุคคล (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) พนักงานชงกาแฟ ไม่มีความรู้ในเรื่องของกาแฟ
- (2) พนักงานชงกาแฟ ไม่มีทักษะในการชงกาแฟ
- (3) พนักงานชงกาแฟ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (4) พนักงานชงกาแฟไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูใหม่ๆ ได้
- (5) บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานโดยรวมไม่เหมาะสม
- (6) พนักงานโดยรวมไม่สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบได้
- (7) พนักงานโดยรวมไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- (8) พนักงานโดยรวมไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (9) จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

## 6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) การให้บริการมีความล่าช้า
- (2) ขั้นตอนในการสั่งของยุ่งยากซับซ้อน
- (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้าและชำระเงินล่าช้ามาก
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการได้รับสินค้ามีความล่าช้ามาก
- (5) ไม่มีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะ
- (6) การเสิร์ฟกาแฟและเครื่องดื่ม ไม่มีความถูกต้อง

## 7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ไม่ชัด
- (2) การตกแต่งร้านและบรรยากาศของร้านไม่สวยงามและทันสมัย
- (3) ร้านไม่มีความสะอาด
- (4) การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบ
- (5) ที่นั่ง (เก้าอี้) นั่งไม่สบาย
- (6) อุปกรณ์ที่ใช้ชงกาแฟและเครื่องดื่ม ไม่มีความทันสมัย
- (7) ไม่มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้ให้บริการลูกค้า
- (8) ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้
- (9) ไม่มีบริการใช้ไฟฟ้าฟรีภายในร้าน
- (10) สัญลักษณ์ของร้านจำได้ยาก

## 8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

Copyright © by Chiang Mai University

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวณัฐภัสร์ ศิริบุญญะพัฒน์

วัน เดือน ปีเกิด

4 กุมภาพันธ์ 2525

ประวัติการศึกษา

2537 – 2539 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน เรยีนาเซลิวิฑาลัย  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2540 – 2542 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ยูพราชวิฑาลัย  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2543– 2547 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved