



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปาง

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปาง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นี้จะนำเสนอในภาพรวม โดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่าน สละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

โปรดทำเครื่องหมายถูก หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 – 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

3. อนุปริญญา หรือ ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท

6. สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

1. รับราชการ

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. นักเรียน/นักศึกษา

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. พนักงานบริษัท

6. รับจ้างทั่วไป

7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 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 – 25,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> มากกว่า 25,000 บาท |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

6. ร้านกาแฟในอำเภอเมือง ลำปาง ร้านใดที่ท่านไปใช้บริการบ่อยที่สุด

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> กาแฟวาฬ สาขาลำปาง | 2. <input type="checkbox"/> คอฟฟี่บัส (Coffee Bus) |
| 3. <input type="checkbox"/> กาแฟคอฟฟี่ฟาสติก (คอฟฟี่ชิ่ง) | 4. <input type="checkbox"/> คอฟฟี่ปิ้งค์ |
| 5. <input type="checkbox"/> โก้กาแฟ | 6. <input type="checkbox"/> คอฟฟี่พลัส |
| 7. <input type="checkbox"/> กาแฟแม่อุคคอง | 8. <input type="checkbox"/> แบล็กแคนยอน |
| 9. <input type="checkbox"/> I love Coffee | 10. <input type="checkbox"/> รสนานา |
| 11. <input type="checkbox"/> โกปี้กาแฟสด | 12. <input type="checkbox"/> คอฟฟี่ตูน |
| 13. <input type="checkbox"/> Blue Cup (S&P) | 14. <input type="checkbox"/> BB Coffee |
| 15. <input type="checkbox"/> กลิ่นกรุ่น | 16. <input type="checkbox"/> ถ้วยโปรด |
| 17. <input type="checkbox"/> Take a Taste | 18. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

7. เหตุผลที่ท่านใช้บริการร้านกาแฟดังกล่าว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ตัดใจในรสชาติ | 2. <input type="checkbox"/> ชนิดของเครื่องดื่มที่หลากหลาย |
| 3. <input type="checkbox"/> มีส่วนลด/สะสมยอด/มีของแถม | 4. <input type="checkbox"/> ราคาเหมาะสม |
| 5. <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน | 6. <input type="checkbox"/> จอดรถสะดวก |
| 7. <input type="checkbox"/> ยี่ห้อกาแฟ/ร้าน | 8. <input type="checkbox"/> มีการให้บริการที่ดี |
| 9. <input type="checkbox"/> ตกแต่ง/จัดร้านสวยงาม บรรยากาศดี | 10. <input type="checkbox"/> มีบริการเสริม เช่น อินเทอร์เน็ต |
| 11. <input type="checkbox"/> เวลาเปิด-ปิดสะดวก | 12. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

8. เครื่องดื่มที่ท่านเลือกซื้อบ่อยที่สุด

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เอสเปรสโซ่ | 2. <input type="checkbox"/> คาปูชิโน |
| 3. <input type="checkbox"/> อเมริกาโน่ | 4. <input type="checkbox"/> ลาเต้ |
| 5. <input type="checkbox"/> ม็อคค่า | 6. <input type="checkbox"/> ชา |
| 7. <input type="checkbox"/> โกโก้ | 8. <input type="checkbox"/> นม |
| 9. <input type="checkbox"/> น้ำผลไม้ | 10. <input type="checkbox"/> เครื่องดื่มผสมโซดา |
| 11. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

9. ขนม/อาหารว่าง ที่ท่านเลือกซื้อบ่อยที่สุด

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เค้ก | 2. <input type="checkbox"/> แซนวิช |
| 3. <input type="checkbox"/> คุกกี้ | 4. <input type="checkbox"/> ขนมขบเคี้ยว |
| 5. <input type="checkbox"/> ไม่ทาน | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

10. วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการร้านกาแฟ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ดื่มกาแฟ / เครื่องดื่มอื่นๆ | 2. <input type="checkbox"/> พักผ่อนหย่อนใจ |
| 3. <input type="checkbox"/> นัดพบปะพูดคุยกับเพื่อน | 4. <input type="checkbox"/> รอทำธุระอื่น |
| 5. <input type="checkbox"/> เจริญธุรกิจ | 6. <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต |
| 7. <input type="checkbox"/> ส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยให้แก่ตนเอง | |
| 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

11. ใครที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านกาแฟของท่านมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตนเอง | 2. <input type="checkbox"/> เพื่อน |
| 3. <input type="checkbox"/> แฟน | 4. <input type="checkbox"/> สมาชิกในครอบครัว |
| 5. <input type="checkbox"/> เพื่อนที่ทำงาน | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

12. จำนวนคนที่ใช้บริการที่ร้านกาแฟกับท่านในแต่ละครั้ง นับรวมตัวท่านด้วย

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

13. ความถี่ในการใช้บริการร้านกาแฟของท่าน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน | 2. <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้งต่อเดือน |
| 3. <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้งต่อเดือน | 4. <input type="checkbox"/> นานๆครั้ง |

14. ส่วนใหญ่ท่านไปร้านกาแฟช่วงวันไหน (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> วันจันทร์ - ศุกร์ | 2. <input type="checkbox"/> วันเสาร์ - อาทิตย์ |
| 3. <input type="checkbox"/> วันหยุดนักขัตฤกษ์ | 4. <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |

15. ท่านนิยมมาใช้บริการร้านกาแฟในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 06.00 - 09.00 น. | 2. <input type="checkbox"/> 09.01 - 12.00 น. |
| 3. <input type="checkbox"/> 12.01 - 15.00 น. | 4. <input type="checkbox"/> 15.01 - 18.00 น. |
| 5. <input type="checkbox"/> 18.01 - 21.00 น. | 6. <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |

16. ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟ

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> บริโภคที่ร้าน | 2. <input type="checkbox"/> ซื้อกลับบ้าน |
| 3. <input type="checkbox"/> ทั้ง 2 อย่าง | |

17. โดยปกติท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านกาแฟแต่ละครั้งต่อคนกี่บาท
1. ต่ำกว่า 30 บาท
 2. 31 - 50 บาท
 3. 51 - 100 บาท
 4. 101 - 150 บาท
 5. มากกว่า 150 บาท
18. ถ้าท่านต้องการใช้บริการร้านกาแฟ และต้องการหาข้อมูลร้าน ท่านจะหาจากแหล่งใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)
1. อินเทอร์เน็ต
 2. หนังสือพิมพ์
 3. วิทยุ
 4. แผ่นพับโฆษณา
 5. ป้ายโฆษณา
 6. ถามเพื่อน / คนรู้จัก
 7. ไม่หา
 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
19. ถ้าท่านต้องการใช้บริการร้านกาแฟในครั้งต่อไป ท่านจะตัดสินใจเลือกอย่างไร (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)
1. เลือกร้านเดิมที่เคยใช้บริการ
 2. เปลี่ยนร้านไปเรื่อยๆ
 3. ถ้ามีร้านใหม่ก็จะลองไปใช้บริการ
20. สถานที่ที่ท่านไปใช้บริการร้านกาแฟบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)
1. ร้านกาแฟแบบ Stand Alone (มีพื้นที่ร้านเป็นของตัวเอง และมีพื้นที่นั่งดื่มกาแฟ เช่น กาแฟวาวิ)
 2. ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า
 3. ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในตลาด
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมือง ลำปาง

กรุณาวางกลม ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยต่อไปนี้

- ◆ ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในร้าน	5	4	3	2	1
2. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในร้าน	5	4	3	2	1
3. การมีขนม/อาหารว่างจำหน่าย	5	4	3	2	1
4. มีเครื่องดื่มอื่นๆนอกจากกาแฟจำหน่าย	5	4	3	2	1
5. กาแฟมีหลากหลายรสชาติให้เลือก	5	4	3	2	1
6. ความหลากหลายของขนม/อาหารว่าง	5	4	3	2	1
7. รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่มอื่นๆ	5	4	3	2	1
8. รสชาติของขนม/อาหารว่าง	5	4	3	2	1
9. กลิ่นของกาแฟ	5	4	3	2	1
10. ภาชนะบรรจุสะอาด สวยงาม	5	4	3	2	1
11. ผลิตภัณฑ์มีหลายขนาดให้เลือก	5	4	3	2	1
12. ความสม่ำเสมอของรสชาติกาแฟและเครื่องดื่ม	5	4	3	2	1
13. ชื่อเสียงของตราหือของร้าน	5	4	3	2	1
14. มีกาแฟสูตรพิเศษที่แตกต่างจากร้านอื่น	5	4	3	2	1
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านราคา (Price)					
1. มีป้ายบอกราคาชัดเจน (เมนู)	5	4	3	2	1
2. มีราคาตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม	5	4	3	2	1
3. มีราคาให้เลือกตามภาชนะบรรจุ	5	4	3	2	1
4. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านราคา (Price) (ต่อ)					
5. ราคาไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านกาแฟอื่น	5	4	3	2	1
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้กับที่พัก หรือ ที่ทำงาน	5	4	3	2	1
2. มีบริการจัดส่งถึงที่พัก หรือ ที่ทำงาน	5	4	3	2	1
3. ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง	5	4	3	2	1
4. ที่ตั้งร้านหาง่าย	5	4	3	2	1
5. มีที่จอดรถสะดวก	5	4	3	2	1
6. เวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ	5	4	3	2	1
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1
2. การมีการสะสมยอดเพื่อแลกของรางวัล	5	4	3	2	1
3. มีสิทธิพิเศษให้แก่สมาชิก เช่น ส่วนลด	5	4	3	2	1
4. การให้ส่วนลดในเทศกาล โอกาสต่างๆ	5	4	3	2	1
5. มีของแถมให้แลกซื้อ	5	4	3	2	1
6. มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ	5	4	3	2	1
7. มีการให้ทดลองชิมฟรี	5	4	3	2	1
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านบุคลากร (People)					
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	5	4	3	2	1
2. การตอบสนองและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. มีคนชงกาแฟ (Barista) ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องกาแฟเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)					
4. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ	5	4	3	2	1
5. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม	5	4	3	2	1
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ป้ายหน้าร้านสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	5	4	3	2	1
2. การตกแต่งร้าน	5	4	3	2	1
3. ความสะอาดของร้าน และบริเวณร้าน	5	4	3	2	1
4. บรรยากาศในร้านเป็นกันเอง	5	4	3	2	1
5. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์เป็นระเบียบ	5	4	3	2	1
6. การมีที่นั่งสะดวกสบาย	5	4	3	2	1
7. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1
8. มีอินเทอร์เน็ตบริการ	5	4	3	2	1
9. มีเครื่องปรับอากาศ	5	4	3	2	1
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องทำกาแฟ	5	4	3	2	1
11. ความสะอาดของห้องน้ำ	5	4	3	2	1
12. มีกลิ่นหอมของกาแฟภายในร้าน	5	4	3	2	1
13. การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	5	4	3	2	1
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
● ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
2. วิธีการรับคำสั่งซื้อของลูกค้าที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1
3. ความถูกต้องในการส่งมอบสินค้า	5	4	3	2	1
4. เวลาที่ต้องรอในการสั่งสินค้าและชำระเงิน	5	4	3	2	1
5. เวลาที่ต้องรอรับสินค้าหลังการสั่งซื้อ	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)					
6. ความสะดวกและถูกต้องในการชำระเงิน	5	4	3	2	1
7. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เหมือนกันทุก ครั้ง	5	4	3	2	1
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวปิยะพรรณ ผิวเหลืองสวัสดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	28 พฤษภาคม 2527
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2550
ประวัติการทำงาน	ตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัทถาวรลำปางจำกัด พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved