

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม

□ □ □

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

**พฤติกรรมการรับประทานนอกบ้านของประชาชน
ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงวิชาการต่อไป

อนึ่ง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง

- (1) แบบสอบถามในครั้งนี ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน
- (3) คำว่า “ร้านอาหาร” ในที่นี้หมายถึง ร้านอาหารทั่วไป กั๊กตาคาร ห้องอาหาร ศูนย์อาหาร ที่เปิดให้บริการในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 การเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง (...) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของอาหารที่ท่านชอบไปรับประทานนอกบ้านบ่อยที่สุด

(...).1. อาหารพื้นเมือง / อาหารท้องถิ่น	(...).2. อาหารยุโรป เช่น ฝรั่งเศส อิตาลี
(...).3. อาหารไทย	(...).4. อาหารญี่ปุ่น
(...).5. อาหารจีน	(...).6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2. ประเภทร้านอาหารที่ท่านชอบใช้บริการบ่อยที่สุด

(...).1. ฟาสต์ฟู้ด/อาหารจานด่วน	(...).2. ร้านอาหารบุฟเฟต์
(...).3. ร้านอาหารตามสั่ง/ร้านทั่วไป	(...).4.ภัตตาคาร / ร้านอาหารขนาดใหญ่
(...).5. ศูนย์อาหาร	(...).6. ผับ/Restaurant
(...).7. สตรี/หมูกระทะ	(...).8. สวนอาหาร
(...).9. ร้านก๋วยเตี๋ยว	(...).10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

3. ท่านมีร้านอาหารที่ไปรับประทานเป็นประจำหรือไม่

(...).1. มี	(...).2. ไม่มี
-------------	----------------

4. ลักษณะทำเลที่ตั้งของร้านอาหารที่ท่านชอบไปใช้บริการมากที่สุด

(...).1. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	(...).2. ระยะเวลาไม่สำคัญแต่การคมนาคมต้องสะดวก
(...).3. ตั้งอยู่นอกเขตเมือง	(...).4. ตั้งอยู่ในเขตเมือง

5. ผู้ที่มีส่วนมากที่สุดในการชักชวนท่านไปรับประทานอาหารนอกบ้านคือ

(...).1. คนในครอบครัว	(...).2. เพื่อนบ้าน
(...).3. เพื่อนสนิท	(...).4. เพื่อนที่ทำงาน
(...).5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....	

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดพิจารณาว่าท่านคำนึงถึงปัจจัยทางการตลาดต่อไปนี้ในระดับใดบ้าง ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</p> <p>1.1 มีอาหารหลากหลายและตรงกับความต้องการ</p> <p>1.2 มีอาหารจานเด็ด/อาหารแนะนำ</p> <p>1.3 อาหารมีความสดน่ารับประทาน</p> <p>1.4 อาหารมีความสะอาดน่ารับประทาน</p> <p>1.5 อาหารมีการจัดวางที่สวยงาม</p> <p>1.6 อาหารมีรสชาติอร่อย</p> <p>1.7 มีการจัดจำหน่ายอาหารชุด</p> <p>1.8 มีการจัดรายการอาหารบุฟเฟ่ต์</p> <p>1.9 มีวงดนตรีเล่น</p> <p>1.10 มีการเปิดเพลงฟัง</p> <p>1.11 มีของหวานพิเศษ</p> <p>1.12 มีสนามเด็กเล่น</p>					
<p>2. ปัจจัยด้านสถานที่</p> <p>2.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย</p> <p>2.2 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน</p> <p>2.3 ท่าเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก</p> <p>2.4 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำธุระที่อื่นได้</p> <p>2.5 ท่าเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดจนเกินไป</p> <p>2.6 มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ</p> <p>2.7 มีสาขาเปิดบริการหลายแห่ง</p> <p>2.8 จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวางและเพียงพอ</p> <p>2.9 จัดสถานที่ที่รองรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน</p> <p>2.10 ใกล้แม่น้ำ-ป่าไม้ เป็นธรรมชาติ</p> <p>2.11 ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า</p>					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านราคา 3.1 มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน 3.2 อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ 3.3 อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ 3.4 อัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น 3.5 สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้ 3.6 มีการให้เครดิตการเงินสำหรับลูกค้าประจำ (เช่น 10 วัน หรือ 15 วัน) 3.7 มีบริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด 4.1 มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหารไทย ร้านอาหารตามสั่ง ร้านอาหารเมือง) 4.2 มีการส่งเสริมการขายโดยการขายบัตรลดราคาอาหาร 4.3 มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษ เมื่อมาใช้บริการบ่อยครั้ง 4.4 มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ 4.5 มีบุคคลอื่นแนะนำมาใช้บริการ					
5. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ 5.1 มีความสะดวกในการรับบริการ 5.2 มีการแนะนำส่วนลดก่อนให้บริการ 5.3 ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่ยรวดเร็ว 5.4 ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน 5.5 มีการทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด 5.6 มีบริการการรับจองโต๊ะล่วงหน้า 5.7 มีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง 5.8 อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะมีให้บริการอย่างเพียงพอ 5.9 เวลาเปิด - ปิด ของร้านสะดวกในการใช้บริการ					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ 6.1 การจัดพื้นที่บริการของร้านเป็นส่วน 6.2 มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน 6.3 บรรยากาศ/การตกแต่งภายในร้าน 6.4 พนักงานแต่งแบบฟอร์ม 6.5 มีอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะอาหารครบครัน (เช่น ไม้จิ้มฟัน กระดาษทิชชู เครื่องปรุงรส) 6.6 สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ครบถ้วน (เช่น มีป้าย บอกรหัสเดินเข้า-ออก ทางไปห้องสุขา) 6.7 จัดสวนรอบๆร้านสวยงาม ร่มรื่น 6.8 มีโต๊ะขนาดใหญ่รองรับแขกจำนวนมาก					
7. ปัจจัยทางด้านบุคลากร 7.1 พนักงานให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี 7.2 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส 7.3 พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ มีบุคลิกที่ดี 7.4 พนักงานมีความเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทันที 7.5 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ 7.6 พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว 7.7 พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา/ตอบคำถาม แก่ลูกค้าได้ 7.8 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา 7.9 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 7.10 พนักงานสามารถสื่อสาร / อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายสุรชัย ไชยนิศย์
วัน เดือน ปีเกิด	26 พฤศจิกายน 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดพระธาตุพนมวิทยาการ และมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนธาตุพนม อ.ธาตุพนม จังหวัดนครพนม สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน อ.เมือง จ.ขอนแก่น ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยี อาหาร คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2530
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2531 - 2533 บริษัท สับประรดไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2533 - 2534 บริษัท วันไทยอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด กรุงเทพฯ พ.ศ. 2533 - 2538 บริษัท เวียดนาม-ไทย ฟู้ดส์โปรดิวเซอร์ จำกัด ประเทศเวียดนาม พ.ศ. 2538 - 2541 บริษัท กุญบุรีผลไม้กระป๋อง จำกัด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน บริษัท สันติภาพ (ฮั่วเฟ็ง 1958) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่