



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการบริโภคอาหารชั้นโตก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการบริโภคอาหารชั้นโตก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามนี้เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภารดี ตั้งตระกูล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่าง ..... ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. [ ] ชาย

2. [ ] หญิง

2. อายุ

1. [ ] ต่ำกว่า 20 ปี

2. [ ] 21 ปี – 30 ปี

3. [ ] 31 ปี – 40 ปี

4. [ ] 41 ปี – 50 ปี

4. [ ] 51 ปี – 60 ปี

5. [ ] 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. [ ] โสด

2. [ ] สมรส

3. [ ] หย่า/ หม้าย

4. [ ] อื่นๆ โปรดระบุ .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. [ ] ประถมศึกษา

2. [ ] มัธยมศึกษา

3. [ ] อนุปริญญา/ ปวส.

4. [ ] ปริญญาตรี

5. [ ] ปริญญาโท

6. [ ] สูงกว่าปริญญาโท

## 5. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | 2. <input type="checkbox"/> รับจ้าง                 |
| 3. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว       | 4. <input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| 5. <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน  | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....     |

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท      | 2. <input type="checkbox"/> 10,001 บาท – 20,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 20,001 บาท – 30,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 30,000 บาท – 40,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 40,000 บาท      |   |

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารชั้นโตของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. ร้านอาหารชั้นโตที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุด

1.  ชั้นโตศูนย์วัฒนธรรมเชียงใหม่
2.  ชั้นโตพาเลส
3.  กลุ่มชั้นโต
4.  ชั้นโตวิวน้ำ
5.  เบญจรงค์ชั้นโต
6.  สิบสองปีนนาชั้นโต

## 2. เหตุผลสำคัญที่สุดในการบริโภคอาหารชั้นโต

1.  เพื่อที่จะรับประทานอาหารชั้นโต
2.  เพื่อที่จะได้รับชมการแสดง
3.  เพื่อที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมทางภาคเหนือ
4.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 3. โอกาสในการบริโภคอาหารชั้นโต (เลือกตอบหลายข้อ)

1.  ต้อนรับแขกคนสำคัญ
2.  รับประทานอาหารกับครอบครัว /ญาติ
3.  งานเลี้ยงสังสรรค์
4.  เปลี่ยนบรรยากาศในการรับประทานอาหารชั้นโต
5.  อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 4. ความถี่ของการบริโภคที่ร้านอาหารชั้นโตก

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เดือนละ 1 ครั้ง      | 2. <input type="checkbox"/> มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง |
| 3. <input type="checkbox"/> 2 เดือน 1 ครั้ง      | 4. <input type="checkbox"/> 3 เดือน 1 ครั้ง        |
| 5. <input type="checkbox"/> 6 เดือน 1 ครั้ง      | 6. <input type="checkbox"/> ปีละ 1 ครั้ง           |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ..... |  |

## 5. บุคคลที่มักไปบริโภคอาหารชั้นโตกร่วมกัน

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เพื่อน     | 2. <input type="checkbox"/> ครอบครัว             |
| 3. <input type="checkbox"/> ญาติ       | 4. <input type="checkbox"/> แฟน / คู่รัก         |
| 5. <input type="checkbox"/> แขกคนสำคัญ | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ..... |

## 6. จำนวนคนที่มักไปบริโภคอาหารชั้นโตกร่วมกัน

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 2 คน | 2. <input type="checkbox"/> 3 คน                |
| 3. <input type="checkbox"/> 4 คน | 4. <input type="checkbox"/> 5 คน                |
| 5. <input type="checkbox"/> 6 คน | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ ..... |

## 7. ค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารชั้นโตกต่อครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 500 บาท       | 2. <input type="checkbox"/> 501 บาท – 1,000 บาท   |
| 2. <input type="checkbox"/> 1,001 บาท – 2,000 บาท | 3. <input type="checkbox"/> 2,001 บาท – 3,000 บาท |
| 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 3,000 บาท     | 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ         |

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใดบ้าง ต่อการตัดสินใจเลือก  
รับประทานอาหารชั้นโทคแล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน  
เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกรับประทานอาหารชั้นโทคของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 1.1 รสชาติของอาหาร 1.2 มีอาหารที่หลากหลายตรงตามความต้องการ 1.3 อาหารมีความสดน่ารับประทาน 1.4 อาหารมีความสะอาดน่ารับประทาน 1.5 มีรูปแบบในการจัดอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ 1.6 มีความหลากหลายของการแสดงประกอบ การรับประทานอาหาร 1.7 การแสดงมีความน่าสนใจ 1.8 มีวงดนตรีบรรเลงขณะรับประทานอาหาร					
2. ปัจจัยด้านราคา 2.1 มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน 2.2 อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ 2.3 อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ 2.4 อัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับ ร้านอื่นๆ					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</p> <p>3.1 สามารถสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>3.2 สามารถสำรองที่นั่งผ่านทางอีเมลล์</p> <p>3.3 สามารถซื้อตั๋วได้ที่หน้าร้าน</p>					
<p>4. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพ</p> <p>4.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก</p> <p>4.2 ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดจนเกินไป</p> <p>4.3 มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ</p> <p>4.4 มีป้ายที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน ( เช่น ร้านอาหารชั้น โดก, ร้านอาหารญี่ปุ่น )</p> <p>4.5 มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในร้าน</p> <p>4.6 จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวางและ เพียงพอ</p> <p>4.7 จัดสถานที่รองรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน</p> <p>4.8 มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะ อาหารอย่างครบครัน (เช่น กระดาษทิชชู, ไม้จิ้มฟัน)</p> <p>4.9 บรรยากาศ / การตกแต่งภายในร้าน</p> <p>4.10 จัดสวนรอบๆร้านสวยงาม ร่มรื่น</p>					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>5.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ</p> <p>5.2 มีการส่งเสริมการขายโดยการลดราคา</p> <p>5.3 มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม</p> <p>5.4 มีการขายโดยใช้พนักงานขาย</p> <p>5.5 มีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ</p> <p>5.6 มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต</p>					
<p>6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>6.1 ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาทีรวดเร็ว</p> <p>6.2 ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ทัดเทียมกัน</p> <p>6.3 มีการบริการด้านข้อมูลอย่างถูกต้อง (เช่น รายละเอียดในด้านต่างๆ เช่น การแสดง ราคา การรับประทานอาหารขันโตก)</p> <p>6.4 มีการทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้งเพื่อ ป้องกันความผิดพลาด</p> <p>6.5 มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า</p> <p>6.6 มีบริการด้านอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ตามความต้องการของลูกค้า</p> <p>6.7 เวลาเปิด – ปิดของร้านเหมาะแก่การมาใช้ บริการ</p>					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>7. ปัจจัยด้านบุคลากร</p> <p>7.1 พนักงานให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี</p> <p>7.2 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>7.3 พนักงานแต่งกายสะอาด มีบุคลิกที่ดี</p> <p>7.4 พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ</p> <p>7.5 พนักงานมีความชำนาญและปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว</p> <p>7.6 พนักงานมีความสามารถแก้ปัญหา / ตอบคำถามลูกค้าได้</p> <p>7.7 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา</p> <p>7.8 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง</p> <p>7.9 พนักงานสามารถสื่อสาร / อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้</p>					



**ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการบริโภคอาหารชั้นโตก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

1. ปัจจัยที่มีส่วนดึงดูดให้ท่านตัดสินใจบริโภคอาหารชั้นโตกมากที่สุด เรียงอันดับจากมากไปหาน้อย (โดยให้อันดับ 1 สำคัญมากที่สุด อันดับ 2, 3, 4, 5, 6, 7 มีความสำคัญรองลงมา)

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารชั้นโตก
	1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น รสชาติ, การแสดงประกอบการรับประทานอาหาร เป็นต้น
	2. ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาถูก/แพง เป็นต้น
	3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น สามารถสำรองที่นั่งผ่านทางอีเมลล์ เป็นต้น
	4. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพ เช่น เดินทางสะดวก, มีที่จอดรถกว้างขวาง เป็นต้น
	5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น
	6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น
	7. ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ชี้มยิ้ม เป็นต้น

สำหรับการตอบคำถาม ข้อ 2 – 7 ในแต่ละปัจจัยนั้น ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย 3 ลำดับที่ตรงกับความรู้สึกของท่านโดยให้อันดับที่ 1 มีความสำคัญมากที่สุด และอันดับ 2, 3 มีความสำคัญในอันดับรองลง

2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโตก

[ ] 1. รสชาติของอาหาร

[ ] 2. มีอาหารที่หลากหลายตรงตามความต้องการ

[ ] 3. อาหารมีความสดน่ารับประทาน

[ ] 4. อาหารมีความสะอาดน่ารับประทาน

[ ] 5. มีรูปแบบในการจัดอาหารแบบบุฟเฟ่ต์

[ ] 6. มีความหลากหลายของการแสดงประกอบการรับประทานอาหาร

[ ] 7. การแสดงมีความน่าสนใจ

[ ] 8. มีวงดนตรีบรรเลงขณะรับประทานอาหาร

[ ] 9. อื่นๆ.....

3. ปัจจัยด้านราคาใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโตก

- 1. มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน
- 2. อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้
- 3. อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ
- 4. อัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับร้านอื่นๆ
- 5. มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต
- 6. อื่นๆ.....

4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโตก

- 1. สามารถสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์
- 2. สามารถสำรองที่นั่งผ่านทางอีเมลล์
- 3. สามารถซื้อตั๋วได้ที่หน้าร้าน

5. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโตก

- 1. ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก
- 2. ทำเลที่ตั้งไม่พลุกพล่านหรือแออัดจนเกินไป
- 3. มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ
- 4. มีป้ายที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน ( เช่น ร้านอาหารชั้นโตก, ร้านอาหารญี่ปุ่น )
- 5. มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน
- 6. จัดโต๊ะไว้รองรับบริการอย่างกว้างขวางและเพียงพอ
- 7. จัดสถานที่รองรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน
- 8. มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะอาหารอย่างครบครัน เช่น กระดาษทิชชู, ไม้จิ้มฟัน
- 9. บรรยากาศ / การตกแต่งภายในร้าน
- 10. จัดสวนรอบๆร้านสวยงาม ร่มรื่น

## 6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- [ ] 1. มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ
- [ ] 2. มีการส่งเสริมการขายโดยการลดราคา
- [ ] 3. มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม
- [ ] 4. มีการขายโดยใช้พนักงานขาย
- [ ] 5. มีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ

## 7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโต

- [ ] 1. ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาอย่างรวดเร็ว
- [ ] 2. ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน
- [ ] 3. มีการบริการด้านข้อมูลอย่างถูกต้อง (เช่น รายละเอียดในด้านต่างๆ เช่น การแสดง, ราคา, การรับประทานอาหารชั้น โต)
- [ ] 4. มีการทวนรายการอาหารกับลูกค้าทุกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด
- [ ] 5. มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า
- [ ] 6. มีบริการด้านอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารตามความต้องการของลูกค้า
- [ ] 7. เวลาเปิด – ปิดของร้านเหมาะแก่การมาใช้บริการ

## 8. ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการบริโภคอาหารชั้นโต

- [ ] 1. พนักงานให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- [ ] 2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- [ ] 3. พนักงานแต่งกายสะอาด มีบุคลิกที่ดี
- [ ] 4. พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ
- [ ] 5. พนักงานมีความชำนาญและปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว
- [ ] 6. พนักงานมีความสามารถแก้ปัญหา / ตอบคำถามลูกค้าได้
- [ ] 7. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
- [ ] 8 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง
- [ ] 9. พนักงานสามารถสื่อสาร / อธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้

-----ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-----

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวภาวดี ตั้งตระกูล
วัน เดือน ปี เกิด	19 มกราคม 2531
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและ การธนาคาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved