

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 โสด สมรส

4. การศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. อนุปริญญา, ปวท., ปวศ ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ระบุว่ารายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ท่านอาศัยอยู่ใน

- จังหวัดสมุทรสาคร โปรดระบุอำเภอ.....
 จังหวัดอื่น โปรดระบุจังหวัด.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารทะเลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านรู้จักร้านอาหารทะเลในจังหวัดสมุทรสาครจากสื่อใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แผ่นใบปลิว เพื่อนแนะนำ แผ่นพับ(โบชัวร์)
 ป้ายผ้า ป้ายคัทเอ้าท์กลางแจ้ง หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 วิทยุ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเลเนื่องในโอกาสใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานเลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญ พักผ่อนหย่อนใจ
 พบปะสังสรรค์ เลี้ยงรับรองแขก / ลูกค้า / เพื่อน
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเลมากที่สุด

- เพื่อน / ผู้ร่วมงาน บุคคลในครอบครัว เพื่อนบ้าน
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านใช้บริการร้านอาหารทะเลในวันใดบ่อยที่สุด

- วันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี วันศุกร์ วันเสาร์
 วันอาทิตย์ วันหยุดเทศกาล
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านใช้บริการร้านอาหารทะเลช่วงเวลาใดมากที่สุด

- ก่อนเวลา 12.00 น. 12.00 – 17.00 น. 17.01 – 21.00 น.
 หลังเวลา 21.00 น. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการร้านอาหารทะเลบ่อยแค่ไหน

- 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์
 2 – 3 สัปดาห์ต่อครั้ง เดือนละครั้ง
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ส่วนใหญ่ท่านมักสั่งอาหารโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ดูตามเมนู/รายการอาหาร สั่งตามเพื่อนแนะนำ/เพื่อนร่วมโต๊ะสั่งให้
- สั่งตามพนักงานแนะนำ ดูจากราคาอาหาร
- สั่งตามป้ายโฆษณา เช่น ป้ายเซลล์ชวนชิม, หมึกแดง หรือป้ายแนะนำอาหาร
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการร้านอาหารทะเลนานเท่าใด
- ต่ำกว่าครึ่งละ 1 ชั่วโมง ครึ่งละ 1 – 2 ชั่วโมง
- ครึ่งละ 3 – 4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง
9. ท่านมักจะมาใช้บริการครั้งละกี่คน
- 1 – 2 คน 3 – 4 คน
- 5 – 6 คน มากกว่า 6 คนขึ้นไป
10. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการร้านอาหารทะเล
- ต่ำกว่า 500 บาท 500 – 1,000 บาท
- 1,001 – 1,500 บาท 1,501 – 2,000 บาท
- มากกว่า 2,000 บาท

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเลในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ในรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้านที่มีผลทำให้ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหารทะเล ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มากน้อยเพียงใด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อ)

1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.รสชาติของอาหาร					
2.ความสะอาดของอาหาร					
3.ความสดของอาหาร					
4.ความหลากหลายของอาหาร					
5.รสชาติของเครื่องดื่ม					
6.ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
7.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2.ปัจจัยด้านราคา(Price) ราคาอาหารและเครื่องดื่ม	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ราคาอาหาร					
2.ราคาเครื่องดื่ม					
3.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

3.ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย(Place)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
2.อยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
3.บรรยากาศ เช่น ดิคริมแม่น้ำ					
4.มีที่จอดรถสะดวกเพียงพอ					
5.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.การลงโฆษณาในสื่อต่างๆเช่นใบปลิว ป้ายกัทท์เอ๊าท์ กลางแจ้ง					
2.การแจ้งข่าวสาร-ข้อมูลประชาสัมพันธ์ของทางร้าน					
3.การสมัครเป็นสมาชิก เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
4.การทำบัตรลดแจกให้ลูกค้าประจำ					
5.การลดราคาอาหาร					
6.การเสนอเมนูอาหารใหม่					
7.การมีพนักงานแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม					
8.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

5.ปัจจัยด้านบุคคล(People)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.พนักงานต้อนรับมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
2.พนักงานดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น					
3.พนักงานให้บริการท่านอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
4.พนักงานสามารถแนะนำอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี					
5.พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี					
6.พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
7.พนักงานบริเวณที่จอดรถสุภาพ ดูแลรถของท่านเป็นอย่างดี					
8.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

6.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2.ชื่อร้านและสัญลักษณ์ของร้านจำง่าย					
3.เปิดบริการมานานแล้ว					
4.ภาพลักษณ์ของร้านดูดี					
5.การตกแต่งภายนอกสวยงามดูดี					
6.การตกแต่งภายในสวยงาม					
7.สถานที่สะอาด					
8.ภายในกว้างขวาง โล่ง ไม่อึดอัด					
9.มีที่นั่งเพียงพอ					
10.เก้าอี้นั่งสบาย					
11.บรรยากาศของร้านเป็นกันเอง					
12.บรรยากาศในร้านให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย					
13.มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี					
14.มีห้องน้ำสะอาด					
15.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

7.ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process)	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.การทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเดินเข้ามาในร้าน					
2.อาหารและเครื่องดื่ม ได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3.ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด					
4.มีการให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค					
5.มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี					
6.มีบริการรับจองโต๊ะ					
7.แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
8.อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการร้านอาหารทะเล

1. ท่านเคยมีปัญหาจากการใช้บริการร้านอาหารทะเลหรือไม่

มี

ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการร้านอาหารทะเล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

อาหารมีราคาแพง

อาหารไม่สด

อาหารไม่อร่อย รสชาติไม่คงที่

ราคาอาหารไม่ระบุไว้

ร้านอยู่ไกล

ที่จอดรถไม่สะดวก/ไม่เพียงพอ

โปรโมชันไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้

พนักงานบริการไม่สุภาพ

พนักงานมีจำนวนน้อยให้บริการไม่เพียงพอ

สถานที่ไม่สะอาด

ห้องน้ำไม่สะอาด

แคชเชียร์คิดเงินผิด

ได้รับอาหารซ้ำ

ไม่รับบัตรเครดิต

อุปกรณ์หรือภาชนะไม่สะอาด

อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ผู้ศึกษา

นางสาวจุฑามาศ สิทธิรัตนสุนทร

วัน/เดือน/ปี เกิด

23 เมษายน 2511

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะบัญชี สาขาการบัญชีต้นทุน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2535

ประวัติการทำงาน

ปี 2536 – 2537 หัวหน้าทีมตรวจสอบ บริษัท เคอะรีเอ็นท์
ชะอำ โฮเต็ล จำกัดปี 2538 – 2539 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท สเมซ อินเตอร์
เนชั่นแนล จำกัดปี 2539 – ปัจจุบัน นักตรวจสอบบัญชี บริษัท โรงพยาบาล
มหาชัย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved