



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ชุดที่.....

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการใช้บริการคัมซันโตก จังหวัดเชียงใหม่

---

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการคัมซันโตกจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้  
ผู้ศึกษาขอความร่วมมือมาช่วยท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ข้อมูลที่ได้รับถือเป็น  
ผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

---

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการคัมซันโตก จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการคัมซันโตก จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคัมซันโตก  
จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการใช้บริการคัมซันโตก จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการคัมซันโตก จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย [ ✓ ] ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

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 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
[ ] 1. ประถมศึกษา [ ] 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า  
[ ] 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า [ ] 4. อนุปริญญา/เทียบเท่า  
[ ] 5. ปริญญาตรี [ ] 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
[ ] 1. นักเรียน/นักศึกษา [ ] 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
[ ] 3. รับราชการ [ ] 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
[ ] 5. พนักงานบริษัทเอกชน [ ] 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของท่าน  
[ ] 1. ไม่เกิน 5,000 บาท [ ] 2. 5,001-10,000 บาท  
[ ] 3. 10,001-15,000 บาท [ ] 4. 15,001-20,000 บาท  
[ ] 5. 20,001-25,000 บาท [ ] 6. 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการคุ้มขันโตก จังหวัดเชียงใหม่  
โปรดทำเครื่องหมาย [ ✓ ] ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

6. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใดในประเทศไทย

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| [ ] 1. เหนือ   | [ ] 2. ใต้      |
| [ ] 3. กลาง    | [ ] 4. ตะวันออก |
| [ ] 5. ตะวันตก |                 |

7. ท่านรู้จัก คุ้มขันโตกจังหวัดเชียงใหม่จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| [ ] 1. ป้ายโฆษณา                              | [ ] 2. ใบปลิว/แผ่นพับ             |
| [ ] 3. แนะนำโดยหนังสือแนะนำเที่ยว             | [ ] 4. แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก |
| [ ] 5. หนังสือพิมพ์                           | [ ] 6. โทรทัศน์                   |
| [ ] 7. วิทยุ                                  | [ ] 8. พนักงานของร้าน             |
| [ ] 9. อินเทอร์เน็ต ( โปรดระบุ Website..... ) |                                   |
| [ ] 10. อื่น ๆ (ระบุ).....                    |                                   |

8. ท่านเคยใช้บริการคุ้มขัน โตกจังหวัดเชียงใหม่จำนวนกี่ครั้ง

- |                 |                           |
|-----------------|---------------------------|
| [ ] 1. ครั้งแรก | [ ] 2. 2 ครั้ง            |
| [ ] 3. 3 ครั้ง  | [ ] 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

9. สาเหตุที่ท่านเลือกมาใช้บริการที่คุ้มขัน โตกจังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| [ ] 1. แนะนำโดยหนังสือท่องเที่ยว | [ ] 2. แนะนำโดยเพื่อนหรือผู้อื่น        |
| [ ] 3. พาผู้อื่นมารับประทาน      | [ ] 4. ตามผู้อื่นมารับประทาน            |
| [ ] 5. ชอบบรรยากาศแบบทางเหนือ    | [ ] 6. ชอบความเป็นกันเองสุภาพของพนักงาน |
| [ ] 7. ชอบการแสดง                | [ ] 8. ได้รับประทานอาหารพื้นเมือง       |
| [ ] 9. อื่น ๆ (ระบุ).....        |   |

10. ท่านมาใช้บริการ คุ้มขัน โตก เมื่อไหร่

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| [ ] 1. วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) | [ ] 2. วันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) |
| [ ] 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์          | [ ] 4. อื่น ๆ (ระบุ).....      |

11. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคุ้มครองชั้นโทกจังหวัดเชียงใหม่ ของท่านมากที่สุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง      | <input type="checkbox"/> 2. พ่อ/แม่            |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน     | <input type="checkbox"/> 4.ญาติพี่น้อง         |
| <input type="checkbox"/> 5. สามี/ภรรยา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

12. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนที่ท่านใช้บริการในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าไร

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 500 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 501-750 บาท       |
| <input type="checkbox"/> 3. 751-1,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 1,000 บาท |

13. รายการส่งเสริมการขายที่ท่านชอบเป็นแบบใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ของแถมในช่วงเทศกาลต่าง ๆ  | <input type="checkbox"/> 2. การสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล         |
| <input type="checkbox"/> 3. การสะสมแต้มเพื่อแลกส่วนลด | <input type="checkbox"/> 4. การสมัครเป็นสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ |
| <input type="checkbox"/> 5. ลดราคาทันที               | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (ระบุ).....                   |

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคุ้มขันโตก จังหวัด เชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้าน ต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ บริการคุ้มขันโตก จังหวัดเชียงใหม่ ของท่าน มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย  $\surd$  ในช่องที่ ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. อาหารมีรสชาติอร่อย					
2. ความสะอาดของอาหาร					
3. ความสดและคุณภาพอาหาร					
4. การตกแต่งอาหาร (สวยงาม น่าทาน)					
5. ความหลากหลายของอาหาร					
6. มีอาหารจานเด็ด/อาหารแนะนำ					
7. รสชาติของเครื่องดื่ม					
8. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
9. มีเมนูใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดทุกช่วงเทศกาล					
10. มีของหวานพิเศษ/ผลไม้					
11. มีการจัดจำหน่ายอาหารชุด					
12. มีการจัดรายการอาหารบุฟเฟต์					
13. การแสดงสวยงาม					
14. การแสดงมีความเป็นล้านนา					
15. การแสดงไม่น่าเบื่อ กระชับ					
16. เปิดบริการมานานแล้ว					
17. คุ้มขัน โตกมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. ราคาอาหารถูกกว่าที่อื่น					
2. ราคาเครื่องดื่มถูกกว่าที่อื่น					
3. มีการแสดงราคาอาหารและเครื่องดื่มไว้ชัดเจน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. มีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต					
5. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
<b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักร					
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน					
3. มีที่จอดรถสะดวกกว้างขวางเพียงพอ					
4. เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกในการใช้บริการ					
5. มีบริการรับจองโต๊ะ					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ					
2. มีการแจ้งข่าวสารของทางคัมขัน โดกให้ลูกค้าทราบเสมอ					
3. มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
4. ของแถมหรือของแถมตามเทศกาลต่าง ๆ					
5. การสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลดหรือแลกของรางวัล					
6. มีการส่งเสริมการขายโดยการขายบัตรลดราคาอาหาร					
7. มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อมาใช้บริการบ่อยครั้ง					
8. มีบุคคลอื่นแนะนำมาใช้บริการ					
<b>5. ปัจจัยด้านพนักงาน</b>					
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. พนักงานมีความพร้อมและเต็มที่จะบริการแก่ลูกค้า					
3. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. พนักงานให้บริการเน้นความสะอาด					
5. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
7. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ มีบุคลิกดี					
8. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
9. พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
10. พนักงานมีความสามารถการแก้ปัญหา/ตอบคำถามแก่ลูกค้าได้					
<b>6. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างรวดเร็วหลังจากสั่ง					
2. ได้รับอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้องตามรายการที่สั่ง					
3. พนักงานคิดเงินได้อย่างถูกต้อง					
4. พนักงานคิดเงินได้อย่างรวดเร็ว					
5. มีการแนะนำส่วนลดอาหารหรือเครื่องดื่มก่อนให้บริการ					
6. มีการทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งทุกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด					
7. มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง					
<b>7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. อุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารสะอาดและมีให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. การตกแต่งภายในสวยงาม					
3. การตกแต่งภายนอกสวยงาม					



ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
4. ภายในกว้างขวาง โล่ง-ไม่อึดอัด					
5. มีที่นั่งเพียงพอ					
6. เก้าอี้นั่งสบาย					
7. บรรยากาศของร้านดี					
3. สถานที่สะอาด					
4. มีห้องน้ำสะอาด					
5. มีอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวกบนโต๊ะอาหาร ครบครันเช่น ไม้จิ้มฟัน เครื่องปรุงรส กระดาษทิชชู					
6. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ครบถ้วนเช่น มีป้ายบอกทางเข้า – ออก, ทางไปสุขา ทางไปที่จอดรถ					
7. ในเมนูอาหารและเครื่องดื่มมีภาพประกอบทำให้ ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวจิรัฐิพร สุกันทา

วัน เดือน ปี เกิด 25 สิงหาคม 2517

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2551 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
(ปริญญาตรี)

สถานที่ทำงาน พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน โรงแรมฟูราม่า จังหวัดเชียงใหม่  
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายกิจกรรมและส่งเสริมการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved