



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่.....

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมันปตท.

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมันปตท. ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

โปรดทำเครื่องหมายถูก  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเคยซื้อกาแฟสด หรือไม่

1.  เคย

2.  ไม่เคย (จบคำถาม)

2. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

3. อายุ

1.  ไม่เกิน 20 ปี

2.  21 – 30 ปี

3.  31 – 40 ปี

4.  41 – 50 ปี

5.  51 ปี ขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

2.  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

3.  ปริญญาตรี

4.  ปริญญาโท

5.  สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

1.  รับราชการ

2.  พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.  นักเรียน/นักศึกษา

4.  ธุรกิจส่วนตัว

5.  พนักงานบริษัทเอกชน

6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  ไม่เกิน 10,000 บาท

2.  10,001 – 20,000 บาท

3.  20,001 – 30,000 บาท

4.  30,001 – 40,000 บาท

5.  40,001 – 50,000 บาท

6.  50,001 บาท ขึ้นไป

## 7. ประเภทของกาแฟสดที่ท่านเลือกซื้อบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  กาแฟร้อน
  - 1.1  เอสเพรสโซ (Espresso)
  - 1.2  คาปูชิโน (Cappuccino)
  - 1.3  ลาเต้ (Latte)
  - 1.4  มอคค่า (Mocha)
  - 1.5  อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.  กาแฟเย็น
  - 2.1  เอสเพรสโซ (Espresso)
  - 2.2  คาปูชิโน (Cappuccino)
  - 2.3  ลาเต้ (Latte)
  - 2.4  มอคค่า (Mocha)
  - 2.5  อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.  กาแฟปั่น4.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. ประเภทเครื่องดื่มอื่นๆที่ท่านเลือกซื้อ

1.  ไม่ซื้อ
2.  ซื้อ
  - 2.1  ชา
  - 2.2  นม
  - 2.3  น้ำผลไม้
  - 2.4  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. ขนม/อาหารว่าง ที่ท่านเลือกซื้อบ่อยที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  เค้ก
2.  แขนวิซ
3.  คุกกี้
4.  ขนมขบเคี้ยว
5.  ไม่ทาน
6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 10. โดยปกติท่านใช้บริการซื้อกาแฟสดที่ใดบ้าง

1.  ร้านอาหาร
2.  ร้านกาแฟที่มีเฟรนไชน์จากต่างประเทศ เช่น สตาร์บัคส์
3.  ร้านกาแฟในปั้มน้ำมัน เช่น อเมซอน บ้านไร่กาแฟ
4.  ร้านกาแฟของผู้ประกอบการท้องถิ่น
5.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. จำนวนครั้งในการใช้บริการร้านกาแฟสดใน 1 สัปดาห์

1.  1-2 ครั้ง
2.  3-4 ครั้ง
3.  5-6 ครั้ง
4.  7-8 ครั้ง
5.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. วันที่มาใช้บริการร้านกาแฟสด

1.  วันจันทร์ - วันศุกร์
2.  วันเสาร์ - อาทิตย์
3.  วันหยุดนักขัตฤกษ์
4.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านกาแฟสด

1.  8.00- 12.00 น.
2.  12.01-16.00 น.
3.  16.01-20.00 น.
4.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ร้านกาแฟสดต่อครั้งต่อคนที่บาท

1.  ไม่เกิน 50 บาท
2.  50-100 บาท
3.  101-150 บาท
4.  151 บาท ขึ้นไป

15. ใครที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านกาแฟของท่านมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.  ตนเอง
2.  เพื่อน
3.  แฟน/คู่สมรส
4.  สมาชิกในครอบครัว
5.  บุคคลในที่ทำงาน
6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ร้านกาแฟกับท่านในแต่ละครั้งโดยส่วนใหญ่ (นับรวมตัวท่าน)

1.  คนเดียว
2.  2 คน
3.  3 - 5 คน
4.  มากกว่า 5 คน

17. ประเภทของการใช้บริการร้านกาแฟสด

1.  ซื้อมากลับบ้าน
2.  รับประทานที่ร้าน
3.  รับประทานที่ร้านและซื้อมากลับบ้าน

ส่วนที่ 2: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดที่ร้านคาเฟ่เมซอน ณ สถานีบริการน้ำมันปตท.

กรูณาวงกลม  ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยต่อไปนี้

- ♦ ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลต่อท่านในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในระดับใด

คะแนน มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>• ด้านผลิตภัณฑ์ของร้านคาเฟ่เมซอน (Product)</b>					
1. ความสดใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในร้าน	5	4	3	2	1
2. คุณภาพของกาแฟที่จำหน่ายภายในร้าน	5	4	3	2	1
3. ภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในร้าน สะอาด และสวยงาม	5	4	3	2	1
4. มีเครื่องดื่มอื่นๆนอกจากกาแฟจำหน่าย	5	4	3	2	1
5. ความหลากหลายของรสชาติกาแฟ	5	4	3	2	1
6. ความหลากหลายของขนาดบรรจุภัณฑ์	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของขนม/อาหารว่าง	5	4	3	2	1
8. รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่มอื่นๆ	5	4	3	2	1
9. รสชาติของขนม/อาหารว่าง	5	4	3	2	1
10. ความสม่ำเสมอของรสชาติกาแฟและเครื่องดื่ม	5	4	3	2	1
11. ชื่อเสียงของตราหือของร้าน	5	4	3	2	1
12. มีกาแฟสูตรพิเศษที่แตกต่างจากร้านอื่น	5	4	3	2	1
13. มีอินเทอร์เน็ตบริการ	5	4	3	2	1
14. สัญลักษณ์ของร้านจำได้ง่าย	5	4	3	2	1
15. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องบดกาแฟ	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>● ด้านราคา (Price)</b>					
1. มีการติดป้ายบอกราคาชัดเจน	5	4	3	2	1
2. มีหลายราคาให้เลือกตามส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มเติม	5	4	3	2	1
3. มีหลายราคาให้เลือกตามขนาดบรรจุของผลิตภัณฑ์	5	4	3	2	1
4. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	5	4	3	2	1
<b>● ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้กับที่พัก หรือ ที่ทำงาน	5	4	3	2	1
2. ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง	5	4	3	2	1
3. ที่ตั้งร้านหาง่าย	5	4	3	2	1
4. เป็นร้านค้าแฟฟที่ตั้งอยู่ในปั้มน้ำมัน ปตท.	5	4	3	2	1
5. มีที่จอดรถเพียงพอ	5	4	3	2	1
<b>● ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ทีวี อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1
2. มีการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลพิเศษที่น่าสนใจ เช่น เทศกาลกินเจ เป็นต้น	5	4	3	2	1
<b>● ด้านบุคลากร (People)</b>					
1. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	5	4	3	2	1
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. มีพนักงานชงกาแฟ (Barista) ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องกาแฟเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
4. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบ	5	4	3	2	1
5. พนักงานมีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม	5	4	3	2	1
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1
7. พนักงานให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	5	4	3	2	1
8. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	5	4	3	2	1

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>● ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>					
<b>- ภายนอกร้าน</b>					
1. การตกแต่งหน้าร้านสวยงาม ป้ายมองเห็นได้ชัดเจน	5	4	3	2	1
2. การตกแต่งหน้าร้านทันสมัย สะอาด สวยงาม	5	4	3	2	1
3. มีสวนหย่อมและมีที่นั่งสะดวกสบาย	5	4	3	2	1
4. มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่	5	4	3	2	1
5. มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการ	5	4	3	2	1
<b>- ภายในร้าน</b>					
1. ภายในร้านสวยงามและมีความสะอาด	5	4	3	2	1
2. บรรยากาศในร้านมีกลิ่นหอมของกาแฟ	5	4	3	2	1
3. การจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์เป็นระเบียบ	5	4	3	2	1
4. มีที่นั่งเพียงพอและสะดวกสบาย	5	4	3	2	1
5. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1
6. มีพื้นที่ในส่วนที่มีเครื่องปรับอากาศ	5	4	3	2	1
<b>● ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. ความรวดเร็วในการสั่งสินค้า	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการสั่งสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1
3. การเสิร์ฟขนมและเครื่องดื่มถูกต้องครบถ้วน	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการชำระเงิน	5	4	3	2	1
5. เวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านการส่งเสริมการตลาด

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวปวีณา วงศ์งามใส
วัน เดือน ปีเกิด	27 กุมภาพันธ์ 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการเอกสารส่งออก ฝ่ายต่างประเทศ ธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักพหลโยธิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved