

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การบริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ  
ของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

---

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ทราบถึงการ  
บริหารจัดการร้านอาหาร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดสละเวลากรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความ  
เป็นจริงและตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะนำมาวิเคราะห์ในการ  
ทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

- คำชี้แจง 1. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็น  
ของท่านมากที่สุด
2. กรุณากรอกข้อความลงในช่องว่างของส่วนที่แสดงความคิดเห็น

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษา

3) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ  2) รัฐวิสาหกิจ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) ธุรกิจส่วนตัว

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

## ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการร้านอาหาร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไรและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านการวางแผน</b>					
1. ร้านอาหารมีนโยบายการขายบัตรสมาชิก VIP					
2. ร้านอาหารมีวางแผนเกี่ยวกับการโฆษณาทางวิทยุ					
3. ร้านอาหารมีการวางแผนการส่งเสริมการขายโดยเชิญศิลปินหรือดารามาแสดงในร้านเป็นครั้งคราว					
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>					
1. ร้านอาหารมีการแบ่งหน้าที่ให้พนักงานในร้านปฏิบัติอย่างเหมาะสม					
2. พนักงานรับรถมีความสุข					
3. มีการแบ่งงานให้เด็กเสิร์ฟดูแลเป็นลือกอย่างทั่วถึง					
4. กู้กทำอาหารมีความรวดเร็วเหมาะสมกับเวลา					
5. พนักงานเชียร์เบียร์และเชียร์อาหารมีการทำหน้าที่อย่างเหมาะสมไม่เข้าชี้แจก					

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านการจูงใจ</b>					
1. ร้านอาหารมีการลดค่าอาหารให้กับลูกค้าประจำ					
2. สามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าอาหารได้					
3. มีการแนะนำเมนูอาหารแปลกๆใหม่ๆตลอด					
4. มีการให้สะสมยอดการรับประทานอาหารเช้าครบตามเกณฑ์มีโบนัสให้					
5. มีการจัดร้านให้เหมาะสมตามเทศกาลต่างๆ					
<b>ด้านการควบคุม</b>					
1. เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเช้ามีใบประเมินเรื่องคุณภาพการให้บริการภายในร้าน					
2. อาหารที่ทำมีรสชาติคงที่					
3. ครัวพนักงานไม่สูบบุหรี่สามารถร้องเรียนเจ้าของร้านได้โดยตรง					
4. ผ้าปูโต๊ะ โต๊ะอาหาร และเก้าอี้มีความสะอาด					
5. ถ้วยจาน แก้ว ช้อน มีความสะอาด ปลอดภัยโรค					

## ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า

1. ความถี่ของการใช้บริการ
  - 1) ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน
  - 2) 2-4 ครั้งต่อเดือน
  - 3) 5-7 ครั้งต่อเดือน
  - 4) 8 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป

2. ชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการ
- 1) ร้านไทรทอง
  - 2) ร้านคุ้มกรุงศรี
  - 3) ร้านเจ้าปลุก
  - 4) ร้านตำหนักแก้ว
  - 5) ร้านสองไม้
  - 6) ร้านชุ่มป่าสัก
3. จำนวนคนร่วมรับประทานอาหารโดยประมาณในแต่ละครั้ง
- 1) 1-2 คน
  - 2) 3-5 คน
  - 3) 6-8 คน
  - 4) 9 คนขึ้นไป
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง
- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
  - 2) 500 –1,000 บาท
  - 3) 1,001 –1,500 บาท
  - 4) 1,501 บาทขึ้นไป
5. ระยะเวลาที่เริ่มไปใช้บริการ
- 1) 10.00 น. –14.00 น
  - 2) 14.01 น. –18.00 น
  - 3) 18.01 น. –22.00 น
  - 4) 22.01 น. –24.00 น

#### ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้ว พิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจข้อความเหล่านั้น  
อย่างไรและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. รสชาติอาหาร					
2. ความสะอาดของอาหาร					
3. ความหลากหลายของอาหารในเมนู					
4. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
5. บรรยากาศในการรับประทานอาหารภายในร้าน					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ราคาอาหาร					
2. ราคาเครื่องดื่ม					
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาร้านอาหาร					
2. สถานที่สำหรับจอดรถในร้านอาหาร					
3. การทำหน้าที่ของพนักงานรับรถ					
4. ความสะอาดของร้านอาหารโดยรวม					
5. ความสะอาดของถ้วยชาม เครื่องใช้					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์					
2. การลดราคาอาหารสำหรับแขกที่มีบัตรสมาชิก					
3. การสะสมยอดค่ารับประทานอาหารเช้าครบตามเกณฑ์มีโบนัสให้					
4. การโฆษณาร้านอาหารตามสื่อต่างๆ					

**ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร้านอาหาร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณทุกท่าน**