

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ลำดับที่.....

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์

สาขาฟิทีที่อยู่วิทยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของร้านแมคโดนัลด์ เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจในการได้รับบริการของท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น ขอความร่วมมือโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการในร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีที่อยู่วิทยาของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีที่อยู่วิทยา ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ☐ หญิง2. ☐ ชาย

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 20 ปี2. ☐ 20 - 30 ปี3. ☐ 31 - 40 ปี4. ☐ 41 - 50 ปี5. ☐ สูงกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

1. ☐ นักเรียน / นักศึกษา2. ☐ แม่บ้าน3. ☐ พนักงานบริษัทเอกชน4. ☐ ธุรกิจส่วนตัว

4. รายได้ต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท2. ☐ 10,000 - 20,000 บาท3. ☐ 20,001 - 30,000 บาท4. ☐ 30,001 - 40,000 บาท5. ☐ มากกว่า 40,000 บาท

5. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด2. ☐ สมรส3. ☐ หย่าร้าง / หม้าย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการในร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทออยุธยา ของลูกค้าที่

ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้งที่ร้านแมคโดนัลด์เป็นเท่าใด
 1. [] 0 - 100 บาท 2. [] 101 – 200 บาท 3. [] 201 – 300 บาท 4. [] 300 บาทขึ้นไป
7. เหตุผลที่ใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์
 1. [] อาหารปลอดภัย 2. [] อาหารมีคุณภาพดี
 3. [] พนักงานสุภาพ 4. [] บริการรวดเร็ว
8. ความถี่ในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์
 1. [] 1 ครั้ง / สัปดาห์ 2. [] 2-3 ครั้ง / สัปดาห์
 3. [] 4- 5 ครั้ง / สัปดาห์ 4. [] 6-7 ครั้ง / สัปดาห์
9. ช่วงเวลาในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ในแต่ละครั้ง
 1. [] 06:01 – 10:00 น. 2. [] 10:01 – 14:00 น. 3. [] 14:01 – 18:00 น.
 4. [] 18:01 – 22:00 น. 5. [] 22:01 – 06:00 น.
10. ระยะเวลาในการใช้บริการ
 1. [] 0 - 30 นาที 2. [] 31 - 60 นาที 3. [] 60 นาทีขึ้นไป
11. บุคคลที่ท่านร่วมรับประทานอาหารที่ร้านแมคโดนัลด์คือ
 1. [] เพื่อนๆ 2. [] ครอบครัว 3. [] อื่นๆ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทออยุธยา

ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์

(1 ระดับต่อ 1 คำตอบ)

1 = พอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ลูกค้าไม่พอใจอย่างยิ่งต่อร้านแมคโดนัลด์
2 = พอใจน้อย	หมายถึง	ลูกค้าไม่พอใจต่อร้านแมคโดนัลด์
3 = ปานกลาง	หมายถึง	ลูกค้าเฉย ๆ ต่อร้านแมคโดนัลด์
4 = พอใจมาก	หมายถึง	ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อร้านแมคโดนัลด์
5 = พอใจมากที่สุด	หมายถึง	ลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อร้านแมคโดนัลด์

โดนัลด์

รายการ	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์					
12. อาหารสด ใหม่					
13. รสชาติความอร่อยของอาหาร					
14. ความสะอาด					
15. คุณค่าทางโภชนาการ					
16. ฤดูกาลที่มีในชุด happy meal น่าสนใจ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
17. ส่งอาหารเคาน์เตอร์ภายในร้าน					
18. บริการส่งอาหารถึงบ้าน					
19. ส่งอาหารโดยไม่ต้องลงจากรถ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
20. โฆษณทางโทรทัศน์					
21. ไปปลิวแจ๊สสินค้าใหม่					
22. โปสเตอร์ในร้าน					
23. ป้ายตั้งหน้าร้าน					
ด้านพนักงาน					
24. การแต่งกายเรียบร้อย					
25. การบริการสุภาพ					
26. เต็มใจให้บริการ ใส่ใจลูกค้า ให้ความช่วยเหลือลูกค้า					
27. การสื่อสารชัดเจนเข้าใจง่าย					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
28. มีการกล่าวต้อนรับและทักทายด้วยความเป็นมิตร					
29. รับรายการอาหารถูกต้อง					
30. แจ้งเวลาที่ลูกค้าจะได้รับอาหาร					
31. มีการแนะนำโปรโมชั่นใหม่					
32. จัดอาหารและส่งมอบอาหารถูกต้อง					
33. ให้ใบเสร็จลูกค้าทุกครั้ง					
34. กล่าวขอบคุณลูกค้า					

รายการ	1	2	3	4	5
35. กล่าวเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาร้านแมคโดนัลด์อีก					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
36. เสียงเพลงในร้าน					
37. การตกแต่งร้าน					
38. บรรยากาศการทำงานในร้าน					

ขอขอบพระคุณอย่างมากที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้