

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

### ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร ในตลาดกลางเพื่อเกษตรกร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา  
บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดทำเพื่อศึกษา  
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในตลาดกลางเพื่อ  
เกษตรกร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการ  
บริการของร้านอาหารต่าง ๆ ในตลาดกลางเพื่อเกษตรกรให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน จึง  
ใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดสละเวลากรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงกับ  
ความคิดของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะนำมาวิเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

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

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20 – 30 ปี

3) 31 – 40 ปี

4) 41 – 50 ปี

5) 51 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่เกินมัธยมศึกษา  2) อนุปริญญา / ปวส.  
 3) ปริญญาตรีขึ้นไป  4) อื่น ๆ (ระบุ).....

## 4. อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา  2) พนักงานบริษัทเอกชน  
 3) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย  4) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท  2) 5,000 – 7,000 บาท  
 3) 7,001 – 10,000 บาท  4) 10,001 – 15,000 บาท  
 5) 15,001 บาทขึ้นไป

## 6. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หม้าย/หย่าร้าง

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า**

## 1. การเลือกร้านอาหารเพื่อใช้บริการ

- 1) ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกเอง  
 2) เพื่อนร่วมตัดสินใจเลือกร้าน  
 3) มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการ  
 4) เพราะราคาถูกจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการ

## 2. ชื่อร้านอาหารที่ใช้บริการ

- 1) ร้านเฟื่องทองฟาร์ม  2) ร้านเฟื่องทอง  
 3) ร้านทรัพย์เจริญ  4) ร้านโชคอำนวย  
 5) ร้านริมน้ำ  6) ร้านเพื่อนแพรว

3. จำนวนคนร่วมรับประทานอาหารโดยประมาณในแต่ละครั้ง
- 1) 1-2 คน
  - 2) 3-5 คน
  - 3) 6-8 คน
  - 4) 9 คนขึ้นไป
4. ความถี่ของการใช้บริการ
- 1) ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน
  - 2) 2-4 ครั้งต่อเดือน
  - 3) 5-7 ครั้งต่อเดือน
  - 4) 8 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง
- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
  - 2) 500 –1,000 บาท
  - 3) 1,001 –1,500 บาท
  - 4) 1,501 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาที่ไปใช้บริการ
- 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 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้ว พิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อความเหล่านั้นอย่างไรและโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. รสชาติของอาหาร					
2. ความสะอาดของอาหาร					
3. ความหลากหลายของอาหารในเมนู					
4. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
5. ความสดใหม่ของอาหาร					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
3. มีป้ายบอกราคาอาหาร/เครื่องดื่มทุกชนิด					
4. อาหาร/เครื่องดื่มราคาถูก					
5. รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ความสะดวกในการเดินทางไปและกลับ					
2. สถานที่สำหรับจอดรถ					
3. ความสะอาดของร้านอาหาร โดยรวม					
4. บรรยากาศภายในร้านอาหาร					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ภายในร้านมีความสะอาดสบาย					
6. ความมีชื่อเสียงของร้านอาหาร					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับรายการอาหาร					
2. การลดราคาอาหาร/เครื่องดื่ม					
3. การโฆษณาสินค้า					
4. การประชาสัมพันธ์/แจ้งข่าวสารของกิจการ					
5. การจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์					
<b>ด้านบุคคล</b>					
1. ความสุภาพของพนักงาน					
2. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว					
3. พนักงานบริการยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการประทับใจ					
4. การเอาใจใส่และการให้บริการของพนักงาน					
5. พนักงานให้เกียรติกับลูกค้า					
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
1. การบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ					
2. วิธีการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า					
3. ความรวดเร็วในการบริการ					
4. คุณภาพในการให้บริการ					
5. การฝึกอบรมพนักงาน					
<b>ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ</b>					
1. บรรยากาศรอบ ๆ ร้านอาหาร					
2. การสร้างบรรยากาศภายในร้าน					
3. ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง					
4. ภาพลักษณ์ (สัญลักษณ์ ชื่อเสียงของร้านอาหาร)					
5. การจัดร้านอาหารสะอาดตา และดึงดูดความสนใจ					

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้ว พิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความเหล่านั้นอย่างไรและโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
<b>เศรษฐกิจ</b>		
1. เศรษฐกิจมีผลต่อการเข้าร้านอาหาร		
2. เศรษฐกิจทำให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไป		
3. วิกฤติขีบในการทำอาหารมีราคาแพงขึ้น		
4. ภาวะเศรษฐกิจทำให้ลูกค้าเลือกรับประทานอาหารที่จำเป็น		
5. สถานการณ์น้ำมันแพงทำให้ร้านอาหารมีบริการจัดส่งอาหารถึงที่หรือสั่งซื้ออาหารผ่านทางโทรศัพท์		
<b>เทศกาล</b>		
1. ช่วงเทศกาลมีผลต่อการเข้าร้านอาหาร		
2. ช่วงเทศกาลในสภาวะเศรษฐกิจแย่ทำให้ลูกค้าเลือกรับประทานอาหารที่จำเป็น		
3. เทศกาลเป็นโอกาสได้รับประทานอาหารนอกบ้าน		
<b>วันหยุด (เสาร์-อาทิตย์)</b>		
1. วันหยุดมีผลต่อการเข้าร้านอาหาร		
2. วันหยุดในช่วงสภาวะเศรษฐกิจแย่ทำให้ลูกค้าเลือกรับประทานอาหารที่จำเป็น		
3. วันหยุดเป็นโอกาสได้รับประทานอาหารนอกบ้าน		

