



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นขอพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

โดยข้อมูลที่ท่านให้จะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,001 – 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

159

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา

1. ท่านรู้จักร้านอาหารนี้ได้อย่างไร
 - เพื่อน/ญาติแนะนำ
 - วิทยุ/โทรทัศน์
 - อินเทอร์เน็ต
 - แผ่นพับ/ใบปลิว
2. วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ
 - ดึงดูดรสชาติอาหาร/บริการ
 - รับรองลูกค้า/ติดต่อธุรกิจ
 - ชมทิวทัศน์ริมแม่น้ำ
 - พบปะสังสรรค์
3. ความถี่ของการใช้บริการ
 - ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน
 - 2-4 ครั้งต่อเดือน
 - 5-7 ครั้งต่อเดือน
 - 8 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยประมาณต่อครั้ง
 - ต่ำกว่า 500 บาท
 - 500 –1,000 บาท
 - 1,001 –1,500 บาท
 - 1,501 บาทขึ้นไป
5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
 - 10.00 น. –14.00 น.
 - 14.01 น. –18.00 น.
 - 18.01 น. –22.00 น.
 - 22.01 น. –24.00 น.
6. ช่วงวันที่ไปใช้บริการ
 - วันจันทร์ - วันศุกร์
 - วันเสาร์ - วันอาทิตย์
 - วันหยุดนักขัตฤกษ์
 - ช่วงเทศกาล.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 = มีระดับความคิดเห็นมาก

3 = มีระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 = มีระดับความคิดเห็นน้อย

1 = มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
1. ร้านอาหารมีนโยบายการขายบัตรสมาชิก VIP					
2. ร้านอาหารมีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ					
3. ร้านอาหารมีการวางแผนการส่งเสริมการขายโดยเชิญศิลปินหรือดารามาแสดงในร้านเป็นครั้งคราว					
4. มีการควบคุมเวลาในการทำอาหาร					
ด้านการจัดองค์การ					
1. ร้านอาหารมีการแบ่งหน้าที่ให้พนักงานในร้านปฏิบัติอย่างเหมาะสม					
2. พนักงานรับรถมีความสุภาพ					
3. มีการแบ่งงานให้เด็กเสิร์ฟดูแลบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง					
4. ผู้ประกอบอาหารมีความรวดเร็วเหมาะสมกับเวลา					
5. พนักงานเชียร์เบียร์และเชียร์อาหารมีการให้บริการอย่างเหมาะสม					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

161

ตอนที่ 3 (ต่อ)

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการจูงใจ					
1. ร้านอาหารมีการลดค่าอาหารให้กับลูกค้าประจำ					
2. สามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าอาหารได้					
3. มีการแนะนำเมนูอาหารแปลกๆใหม่ๆอยู่เสมอ					
4. มีการให้จูงใจระงับการรับประทานอาหารฟรีเมื่อครบตามเกณฑ์					
5. มีการจัดร้านให้เหมาะสมตามเทศกาลต่างๆ					
ด้านการควบคุม					
1. เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จมีแบบประเมินเรื่องคุณภาพการให้บริการภายในร้าน					
2. อาหารที่ทำมีรสชาติคงที่					
3. มีการกำหนดมาตรฐานของอาหาร					
4. ผ้าปูโต๊ะ โต๊ะอาหาร และเก้าอี้มีความสะอาด					
5. ถ้วย จาน แก้ว ช้อน มีความสะอาด ปลอดภัย เชื้อโรค					
6. กรณีพนักงานบริการไม่สุภาพสามารถร้องเรียนเจ้าของร้านได้โดยตรง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมือง

พระนครศรีอยุธยา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด 4 = มีความพึงพอใจมาก 3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย 1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของอาหาร					
2. รสชาติของอาหาร					
3. ความสะอาดของอาหาร					
4. ความสดใหม่ของอาหาร					
5. ความรวดเร็วในการบริการ					
6. ความหลากหลายของอาหาร					
7. ภาชนะบรรจุอาหารจานด่วนสีสวย สะอาดตา					
ด้านราคา					
1. ราคาอาหารเหมาะสม					
2. ราคาอาหารแบบเป็นอาหารชุด					
3. มีป้ายบอกราคาอาหาร/เครื่องดื่มทุกชนิด					
4. ราคาค่าบริการส่งสินค้าถึงบ้าน					
5. ราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพ					
ด้านสถานที่					
1. ความสะดวกในการเดินทางมาร้านอาหาร					
2. สถานที่สำหรับจอดรถในร้านอาหาร					
3. การจัดร้านอาหารสะอาดตาและดึงดูดความสนใจ					
4. ความสะอาดของร้านอาหารโดยรวม					
5. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

163

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การจองโต๊ะล่วงหน้าทางโทรศัพท์					
2. การลดราคาต่ออาหารสำหรับลูกค้าที่มีบัตรสมาชิก					
3. การสะสมยอดรับค่าประทานอาหารเมื่อครบตามเกณฑ์					
4. การประชาสัมพันธ์ร้านอาหารตามสื่อต่างๆ					
ด้านบริการ					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำอาหารให้กับลูกค้า					
3. บริการลูกค้าด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านบุคลากร					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของพนักงานที่ให้บริการ					
2. ลักษณะบุคลิกภาพการแต่งกายและท่าทางของพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน					
4. พนักงานให้บริการเสมอภาคเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม