

คณะ

ภาคผนวก

คำให้การมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ
กรณีศึกษา ร้านคาเฟ่ อเมซอน สาขาวินพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นงานวิจัยสำรวจลักษณะของประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้านคาเฟ่ อเมซอน สาขา วินพาวเวอร์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะไม่ส่งผลเสียหรือผลกระทบต่อนานแต่ประการใด โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ส่วนประกอบแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's)
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องครบถ้วน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัย โทรศัพท์ 062-198-6801 หรือ E-mail: poomkrub1994@gmail.com

นายรัฐภูมิ หงส์พิพัฒน์
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A)
คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาตอบแบบสอบถามโดยเลือกที่ตรงกับคำตอบและความคิดของท่าน

1.เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2.อายุ

☐

ต่ำกว่า 18 ปี

☐

18-22 ปี

☐

23-27 ปี

☐

28-32 ปี

☐

33-37 ปี

☐

มากกว่า 37 ปี

3.อาชีพ

☐

นักศึกษา

☐

ธุรกิจส่วนตัว

☐

พนักงานบริษัทเอกชน

☐

ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐

อื่น ๆ โปรดระบุ

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

น้อยกว่า 10,000 บาท

☐

10,000-15,000 บาท

☐

15,001-20,000 บาท

☐

20,001-25,000 บาท

☐

25,001-30,000 บาท

☐

มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's)

คำแนะนำ โปรดเลือกความคิดเห็นของท่าน โดยใส่เครื่องหมายถูกในช่องความคิดเห็น

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ด้านผลิตภัณฑ์					
2.1.1 มีรายการเครื่องดื่มนำเสนออย่างหลากหลาย					
2.1.2 มีบริการเครื่องดื่มใหม่เฉพาะช่วงเทศกาลอยู่เสมอ					
2.1.3 มีการตกแต่งเครื่องดื่มเหมือนกับภาพถ่ายในป้ายโฆษณา					
2.1.4 ลักษณะของบรรจุภัณฑ์มีความสะดวกในการพกพาและป้องกันการหกเลอะเทอะ					
2.1.5 ภาชนะบรรจุและฐานรองทำมาจากวัสดุที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม					
2.1.6 รสชาติเครื่องดื่มมีความคงที่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
2.2 ด้านราคา					
2.2.1 มีป้ายราคาเครื่องดื่มให้เห็นอย่างชัดเจน					
2.2.2 มีราคาเครื่องดื่มให้เลือกอย่างหลากหลายตามรูปแบบและขนาดของบรรจุภัณฑ์					
2.2.3 มีราคาถูกเมื่อเทียบกับร้านกาแฟที่มีลักษณะเดียวกันกับร้านคาเฟ่ อเมซอน					
2.2.4 มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น เงินสด มีการสแกนจ่ายเงิน เป็นต้น					
2.3 ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.3.1 สถานที่ตั้งของร้านฯ อยู่ในทำเลที่กว้างขวางและปลอดภัย					
2.3.2 สถานที่ตั้งของร้านฯ ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.3 สถานที่ตั้งของร้านฯ ง่ายต่อการค้นหา					
2.3.4 สถานที่ตั้งของร้านฯ ไปมาสะดวกสบาย					
2.3.5 มีป้ายบอกชื่อร้านที่โดดเด่นและชัดเจน					
2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด					
2.4.1 มีการจัดทำระบบสมาชิก Blue Card					
2.4.2 สมาชิกสามารถนำคะแนนสะสมแต้มมาใช้แลกสินค้าได้อย่างสม่ำเสมอ					
2.4.3 มีป้ายโฆษณาเครื่องดื่ม หรือ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดภายในร้านฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน					
2.4.4 มีการจัดทำประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อมูลของร้านฯ ผ่านช่องทาง Facebook ของร้านฯ โดยเฉพาะ					
2.5 ด้านบุคคล					
2.5.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้าอยู่เสมอ					
2.5.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ					
2.5.3 พนักงานมีการแต่งกายในรูปแบบเดียวกัน					
2.5.4 พนักงานแต่งกายสะอาด					
2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.6.1 พนักงานกล่าวต้อนรับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
2.6.2 พนักงานสามารถรับรายการเครื่องดื่มจากลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
2.6.3 พนักงานมีการถว้นคำสั่งซื้อให้ลูกค้าฟังทุกครั้ง					
2.6.4 พนักงานสามารถทำเครื่องดื่มได้ตรงตามรายการที่สั่ง					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6.5 พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.6.6 พนักงานกล่าวขอบคุณลูกค้าทุกครั้งหลังให้บริการ					
2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ					
2.7.1 มีการตกแต่งร้านที่สวยงาม เช่น มีน้ำพุ มีต้นไม้ที่ร่มรื่น เหมาะกับการนั่งนอกร้าน เป็นต้น					
2.7.2 ภายในร้านฯ มีความสว่างสามารถมองเห็นรายการเครื่องดื่มอย่างชัดเจน					
2.7.3 มีการปรับระดับความเย็นภายในร้านฯ ที่เย็นสบาย					
2.7.4 ร้านฯ มีความสะอาดและมีกลิ่นหอมตลอดเวลา					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำแนะนำ โปรดเลือกความคิดเห็นของท่าน โดยใส่เครื่องหมายถูกในช่องความคิดเห็น

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ด้านการซื้อซ้ำ					
3.1.1 ในครั้งต่อไปท่านจะกลับมาใช้บริการที่ร้านกาแฟแห่งนี้อีกครั้ง					
3.1.2 หากท่านต้องการจะซื้อเครื่องดื่ม ท่านจะเลือกร้านกาแฟแห่งนี้เป็นแห่งแรก					
3.2 ด้านการบอกต่อ					
3.2.1 ท่านจะแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ มาใช้บริการที่ร้านกาแฟแห่งนี้					
3.2.2 ท่านจะนำเรื่องราวความประทับใจในการใช้บริการร้านกาแฟแห่งนี้ไปเขียนในช่องทาง social network ต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

คณะบริหารศาสตร์ มท.