ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามนักท่องเที่ยว

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

: กรณีศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษางานวิจัยค้นคว้าแบบอิสระในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม หรือ ผลการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้ทำการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด จึงขอความร่วมมือท่าน กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้ มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ 1. หญิง ☐ 2. ชาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. อายุ

☐ 1. 15 – 24 ปี ☐ 4. 45 – 54 ปี

☐ 2. 25 – 34 ปี ☐ 5. 55 -64 ปีขึ้นไป

☐ 3. 35 – 44 ปี ☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป (ระบุอายุ) ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส

☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 6. ปริญญาตรี

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 7. ปริญญาโท

☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช ☐ 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ ☐ 4. เกษตร

☐ 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5. รัฐวิสาหกิจ

☐ 3. รับจ้าง ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5000 บาท ☐ 6. 25001 - 30000 บาท

☐ 2. 5001 - 10000 บาท ☐ 7. 30001 – 35000 บาท

☐ 3. 10001 - 15000 บาท ☐ 8. 35001 - 40000 บาท

☐ 4. 15001 – 20000 บาท ☐ 9. 40001 บาทขึ้นไป

☐ 5. 20001 - 25000 บาท ☐ 10. ไม่มีรายได้

6. ภูมิลำเนาเดิม (ระบุ).....

7. จุดประสงค์ในการใช้บริการภัตตาคารหรือ ร้านอาหาร

☐ 1. พาครอบครัวมาพักผ่อน ☐ 4. ใช้บริการของบริษัททัวร์

☐ 2. ติดต่อธุรกิจ ☐ 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 3. ต้อนรับบุคคลและคณะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

8. จำนวนคนที่ท่านพามาใช้บริการในครั้งนี้

☐ 1. 1 - 5 คน ☐ 3. 11 – 15 คน

☐ 2. 6 – 10 คน ☐ 4. มากกว่า 15 คน (ระบุจำนวน) ..... คน

9. ค่าใช้จ่ายรวมต่อมื้อ

☐ 1. ต่ำกว่า 500 บาท ☐ 5. 2001 – 2500 บาท

☐ 2. 501 – 1000 บาท ☐ 6. 2500 – 3000 บาท

☐ 3. 1001 – 1500 บาท ☐ 7. มากกว่า 3000 บาท(ระบุ).....บาท

☐ 4. 1501 – 2000 บาท

10. ท่านได้รับข้อมูลภัตตาคาร และร้านอาหารนี้ จากสื่อประเภทใด

☐ 1. ญาติ พี่น้อง คนในครอบครัว ☐ 4. วิทยุ

☐ 2. เพื่อน ☐ 5. หนังสือพิมพ์

☐ 3. แผ่นพับ / โบรชัวร์ ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ) .....

11. วันที่ท่านเลือกใช้บริการมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

☐ 1. วันจันทร์ – ศุกร์

☐ 2. วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์

☐ 3. วันหยุดนัตขัตฤกษ์ต่าง ๆ

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย (ควรได้รับการปรับปรุง)

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด(ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ท่านมีความพึงพอใจต่อเรื่องเหล่านี้ในระดับใด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีรายการอาหารอาหารให้เลือกหลายชนิด	.....	.....	.....	.....	.....
2. ความสะอาดของอาหารและเครื่องปรุง	.....	.....	.....	.....	.....
3. ความสะอาดของน้ำดื่ม	.....	.....	.....	.....	.....
4. ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร เช่น จาน ช้อน ส้อม ถ้วย ถาด	.....	.....	.....	.....	.....
5. รสชาติของอาหาร	.....	.....	.....	.....	.....
6. ความสวยงามในการจัดแต่งอาหาร	.....	.....	.....	.....	.....
7. ความสด ใหม่ ของอาหาร	.....	.....	.....	.....	.....
8. ความรวดเร็วของอาหาร	.....	.....	.....	.....	.....
9. ความรวดเร็วของเครื่องดื่ม	.....	.....	.....	.....	.....
2. ด้านการบริการ					
1. การให้บริการของพนักงานต้อนรับหน้าร้าน	.....	.....	.....	.....	.....
2. พนักงานบริการรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
3. พนักงานมีมารยาท อ่อนน้อม สุภาพ	.....	.....	.....	.....	.....
4. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	.....	.....	.....	.....	.....
5. พนักงานสื่อสารเข้าใจง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
6. พนักงานคอยดูแลและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
7. พนักงานมีประสิทธิภาพในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
8. ความถูกต้องของรายการอาหารsที่สั่ง	.....	.....	.....	.....	.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
3. ด้านราคา					
1. ความถูกต้องในการคิดราคาอาหาร	....	....	....	....	....
2. ราคาเหมาะสมกับปริมาณอาหาร	....	....	....	....	....
3. ราคาเครื่องดื่มเหมาะสมกับปริมาณ	....	....	....	....	...
4. วิธีการชำระเงินค่าบริการหลากหลาย เช่น เงินสด บัตรเครดิต	....	....	....	....	....
5. ส่วนลดสำหรับสมาชิก หรือ รายการลด แลก แจก แถม อื่น ๆ	...	....	....	...	....
	...	...	...	...	....
4. ด้านสถานที่					
1. มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	....	....	....	....	....
2. ทำเลที่ตั้งของร้านอาหารสะดวกแก่การเดินทาง	....	....	....	....	....
3. บรรยากาศภายในร้านโดยรวม	....	....	....	....	....
4. บรรยากาศภายนอกร้านโดยรวม	....	....	....	....	....
5. สถานที่รับประทานอาหารสะอาด เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน	....	....	....	....	....
6. ห้องน้ำ มีความสะอาด มีกระดาษชำระ และ อ่างล้างมือ	....	....	....	....	....
7. ความสะอาดของน้ำในห้องน้ำ และ อ่างล้างมือ	...	...	...	...	...
8. บริเวณที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่ดูแล และให้บริการ	...	...	...	...	...

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
5. ด้านกระบวนการผลิตอาหาร					
1. สถานที่ประกอบอาหาร สะอาด เป็นระเบียบ จัดเป็นสัดส่วน	....	....	....	....	....
2. สารปรุงแต่งอาหาร มีความปลอดภัย	....	....	....	....	....
3. ภาชนะที่ใส่เครื่องปรุงรส ถูกสุขลักษณะ	....	....	....	....	....
4. ผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด ผูกผ้ากันเปื้อน สวมหมวกคลุมผม	....	....	....	....	....
6. ด้านสภาวะแวดล้อม					
1. ร้านอาหารมีการแยกขยะ	....	....	....	....	....
2. มีถังขยะบริการ	....	....	....	....	....
3. มีท่อระบายน้ำถูกสุขลักษณะ	....	....	....	....	....
4. ไม่มีกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย	....	....	....	....	....
5. อากาศดี อากาศถ่ายเทสะดวก	....	....	....	....	....
6. ไม่มีเสียงรบกวนดังจนเกินไป	....	....	....	....	....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปทุมพร แก้วคำ
วัน เดือน ปี เกิด	13 มีนาคม 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏเชียงราย ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	พนักงานเสมียน บริษัทสมพร เทรดดิ้ง จังหวัดสมุทรปราการ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมดุสิตรายาวดี จังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2539 – 2540 เลขานุการฯ Food and Beverage Operation Manager. โรงแรมดุสิตรายาวดี จังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2540 – 2542 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) พ.ศ. 2539 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำโปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว – การโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved