



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง การบริการและการออกแบบของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีผลต่อการใช้บริการของ
ผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “การบริการและการออกแบบของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาการบริการและการออกแบบของร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการศึกษาของผู้ศึกษา คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะนำไปวิเคราะห์เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านร้านกาแฟ นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นอย่างอิสระ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะของภาพรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการออกแบบตกแต่งร้านกาแฟ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญต่อองค์ประกอบของการบริการด้านผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวโสภิตา วงศ์ประสิทธิ์ รหัส 571532284

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. คุณเป็นผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยและเกิดระหว่างปีพ.ศ. 2524 – 2543 ใช่หรือไม่
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ (สิ้นสุดการทำแบบสอบถาม)
2. คุณเคยใช้บริการร้านกาแฟในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช่หรือไม่
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ (สิ้นสุดการทำแบบสอบถาม)
3. ร้านกาแฟที่คุณใช้บริการบ่อยที่สุด โปรดระบุชื่อ
-

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

- 1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง 3. เพศทางเลือก
- 1.2 อายุ 1. 16 – 20 ปี
 2. 21 – 25 ปี
 3. 26 – 30 ปี
 4. 31 – 35 ปี
- 1.3 อาชีพ 1. ธุรกิจส่วนตัว 2. พนักงานบริษัท
 3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4. นักเรียน/นักศึกษา
 5. อื่นๆ (ระบุ)
- 1.4 รายได้ต่อเดือน 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 10,000 บาท
 3. 10,000 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 30,000 บาท
 5. 30,001 – 40,000 บาท 6. 40,001 – 50,000 บาท
 7. มากกว่า 50,000 บาท
- 1.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟ 1. 1 วันต่อสัปดาห์ 2. 2 วันต่อสัปดาห์
 3. 3 – 5 วันต่อสัปดาห์ 4. มากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์

1.6 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านกาแฟ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อบริโภคกาแฟ เบเกอรี่และเครื่องดื่มอื่นๆ | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อการพักผ่อน |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อนัดพบ สังสรรค์กับเพื่อน | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อการเจรจาทางธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อใช้ในการทำงาน/ทำการบ้าน | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 7. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยให้ตนเอง | <input type="checkbox"/> 8. เพื่อถ่ายภาพภายในร้าน |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (ระบุ) | |

1.7 เหตุผลที่คุณเลือกใช้บริการร้านกาแฟ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. กาแฟมีรสชาติดี | <input type="checkbox"/> 2. การมีเครื่องดื่มที่หลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 3. การตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์ สวยงาม | <input type="checkbox"/> 4. สถานที่ของร้านมีบรรยากาศที่ดี |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานให้บริการที่ดี | <input type="checkbox"/> 6. ราคาของเครื่องดื่มเหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> 7. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> 8. มีที่จอดรถที่สะดวก |
| <input type="checkbox"/> 9. บาร์istas มีความสามารถในการชงกาแฟ | <input type="checkbox"/> 10. มีบริการเสริม เช่น อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 11. มีช่วงเวลาเปิด-ปิด ที่ยาว | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (ระบุ) |

1.8 ลักษณะการใช้บริการร้านกาแฟของคุณส่วนใหญ่เป็นแบบใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ซื้อโดยนั่งดื่มที่ร้าน | <input type="checkbox"/> 2. ซื้อโดยนำไปดื่มที่อื่น |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้บริการทั้ง 2 แบบ | |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการออกแบบตกแต่งร้านกาแฟ

คำแนะนำ : คุณมีความเห็นด้วยต่อข้อความเกี่ยวกับ “การออกแบบตกแต่งร้านกาแฟตามสไตล์ต่างๆ” มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว โดยเกณฑ์การให้คะแนนระดับความเห็น มีดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความเห็นด้วย
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความเกี่ยวกับการตกแต่งร้านกาแฟตามสไตล์ต่างๆ	ระดับความคิดเห็นต่อการตกแต่งร้าน สไตล์ต่างๆ				
	5	4	3	2	1
ด้านการตกแต่งโดยภาพรวม					
<p>1. คุณชอบการตกแต่งสไตล์ธรรมชาติมากที่สุด</p> 					
<p>2. คุณชอบการตกแต่งสไตล์สมัยใหม่มากที่สุด</p> 					
<p>3. คุณชอบการตกแต่งสไตล์เรโทรมากที่สุด</p> 					
<p>4. คุณชอบการตกแต่งสไตล์วินเทจมากที่สุด</p> 					

ข้อความเกี่ยวกับการตกแต่งร้านค้าตามสไตล์ต่างๆ	ระดับความคิดเห็นต่อการตกแต่งร้าน สไตล์ต่างๆ				
	5	4	3	2	1
	ด้านการตกแต่งโดยภาพรวม (ต่อ)				
5. คุณชอบการตกแต่งสไตล์ชนบทอังกฤษมากที่สุด					
					
ด้านโครงสร้างและเฟอร์นิเจอร์ภายในร้านค้า					
1. คุณชอบร้านค้าที่เน้นการตกแต่งที่เป็นธรรมชาติ โครงสร้างใช้ไม้ เป็นหลัก					
2. คุณชอบร้านค้าที่เน้นการตกแต่งที่ดูทันสมัย โครงสร้างใช้ปูน/โลหะ เป็นหลัก					
3. คุณชอบร้านค้าที่โครงสร้างเป็นการผสมผสานทั้ง ไม้และปูน					
4. คุณชอบร้านค้าที่เน้นการตกแต่งในสไตล์ย้อนยุคที่มาจากการสร้างขึ้นใหม่					
5. คุณชอบร้านค้าที่เน้นการตกแต่งในสไตล์ย้อนยุคจากการใช้ของเก่า/ของโบราณ					
6. คุณชอบเก้าอี้หรือโต๊ะของร้านค้าที่โครงสร้างเป็นไม้					
7. คุณชอบเก้าอี้หรือโต๊ะของร้านค้าที่โครงสร้างเป็นโลหะผสมอื่นๆ ไม้ กระดาษ					
8. คุณชอบเก้าอี้หรือโต๊ะของร้านค้าที่มีเบาะนุ่ม นั่งสบาย					
ด้านการจัดสีและแสงที่ใช้ตกแต่งร้านค้า					
1. คุณชอบร้านค้าที่ใช้สีอ่อน ดูเบาๆ สบายๆ					
2. คุณชอบร้านค้าที่ใช้สีโทนอบอุ่น					
3. คุณชอบร้านค้าที่ใช้สีสดใส					
4. คุณชอบร้านค้าที่ใช้สีเข้ม ดูลึกๆ					
5. คุณชอบร้านที่ใช้ระดับไฟน้อย โดยใช้แสงธรรมชาติมากที่สุด					
6. คุณชอบร้านที่ระดับไฟสว่างทั้งบริเวณร้าน					
7. คุณชอบร้านที่ระดับไฟให้พอมองเห็นได้ สลัวๆ					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญต่อองค์ประกอบของการบริการด้านผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ

คำแนะนำ : คุณให้ความสำคัญต่อ “องค์ประกอบของการบริการด้านผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์บริการและ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของ ร้านกาแฟที่คุณใช้บริการบ่อยที่สุด” มากหรือน้อย เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว โดยเกณฑ์การให้คะแนนระดับสำคัญ มีดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	สำคัญมากที่สุด
4	สำคัญมาก
3	สำคัญปานกลาง
2	สำคัญน้อย
1	สำคัญน้อยที่สุด

ข้อความเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการร้านกาแฟ	ระดับความสำคัญต่อความต้องการใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านผู้ปฏิบัติงานให้บริการ					
1. การมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน					
2. การมีทักษะ มีความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ชงกาแฟ (Barista)					
3. การที่พนักงานมีการตอบสนองและมีความเต็มใจให้บริการ					
4. พนักงานมีความสามารถในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลในสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน					
6. การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ข้อความเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการร้านกาแฟ	ระดับความสำคัญต่อความ				
	ต้องการใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1. ชื่อเสียงของตราเครื่องหมายของร้าน					
2. ความหลากหลายของรสชาติกาแฟ					
3. กลิ่นและรสชาติของกาแฟ					
4. การมีกาแฟสูตรพิเศษที่แตกต่างจากร้านอื่น					
5. ความสม่ำเสมอของรสชาติกาแฟและเครื่องดื่ม					
6. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดภายในร้าน					
7. ความมีเอกลักษณ์ของภาชนะบรรจุ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการบริการ					
1. การตกแต่งร้านที่เป็นเอกลักษณ์ สวยงาม					
2. การมีป้ายหน้าร้านที่สวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน					
3. บรรยากาศภายในร้านมีความโปร่ง โล่งสบาย					
4. ความเป็นระเบียบของการจัดเฟอร์นิเจอร์ภายในร้าน					
5. การมีที่นั่งที่สะดวกสบาย					
6. ความสะอาดภายในร้านและบริเวณโดยรอบร้าน					
7. ความสะอาดของห้องน้ำ					
8. การมีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่โดยเฉพาะ					
9. การมีเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอในการทำให้ร้านเย็นสบาย					
10. การมีอินเทอร์เน็ต					
11. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องชงกาแฟ					
12. การมีที่จอดรถที่เพียงพอ					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ขอขอบพระคุณที่ท่านใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวโสภิตา วงศ์ประสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	เกิดวันที่ 13 เดือน กรกฎาคม ปี 2533
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2556 ปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2552 มัธยมศึกษา ตอนปลาย สายวิทย์ – คณิต โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม จังหวัดพะเยา พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2549 มัธยมศึกษา ตอนต้น สายสามัญ โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม จังหวัดพะเยา
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2556 ทำงานพาร์ทไทม์ เป็นพนักงานเสิร์ฟชานมไข่มุก ร้านชาลาเต้หลังมือ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2557 ทำงานเป็นพนักงานเสิร์ฟร้านกาแฟ ร้านแอน นิสต้า พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2560 บริษัท fxmPro จำกัด ในตำแหน่งพนักงาน ปฏิบัติงาน และเป็นผู้แนะนำการลงทุนตราสาร ชั้นซ้อนประเภทที่ 1 พ.ศ. 2560 – จนถึงปัจจุบัน บริษัท หลักทรัพย์ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). บริษัท เอไอเอ จำกัด

