

บรรณานุกรม

กษม รัชตานนท์. 2546. การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคอาหารมังสวิรัตย์บ้านสี่ลม.

การค้นคว้าแบบอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า
ไทย

กฤษณี เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณี รื่นรมย์. 2549. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด
(มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระการศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจ
ศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบันชานูบาล
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคมมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2545. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

เนาวรัตน์ แก้วสัตยา. 2552. ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ร้านอาหารกรณีศึกษา: ภัตตาคาร ชูภิณี ที่ตั้งอยู่ในห้างร้านสรรพสินค้า ในเขต
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริญญา ลักขิตานนท์. 2536. จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ทิปปิง พอยท์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทโรง
พิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

รชตพรรณ ยงพานิช. 2544. การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน ธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณ สุวรรณสังข์ และ สุรัชฎา สว่างเนตร. 2551. “อินเทอร์เน็ตชั้นแนล คิวซีน นานาชาติ 'รวมทิ้ง' ตลาดไทย” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.taladhoon.com/taladhoon/board/index.php?topic=8393.225> (1 มิถุนายน 2554)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์อินบิซซิเนสเวิร์ล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2543. หลักการตลาด = **Principle of marketing**. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์อินบิซซิเนสเวิร์ล.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาทิตย์ เจริญอุตตะสิล. 2550. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการบริษัทพณิชย์สงายนต์ ออโต้ เซอร์วิส จำกัด จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kotler, Phillip. 2003. **Marketing Management**. Upper Saddle River. N.J. Pentice Hall.
- Morse, N.C. 1953. **Satisfaction in White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Schiffman, Leon G, and Leslie Kanuk. 1994. **Consumer behavior**. 6th ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารมาย เวียดนามในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นางสาวกฤตดา โพธิ์ประสิทธิ์ศาสตร์
นักศึกษาปริญญาโท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเลือก หรือเติมคำในช่องว่างที่เตรียมไว้ให้

- | | | |
|--------------------------|--|--|
| 1) เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2) อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 20-30ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 31-40ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41-50ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. 51-60ปี | <input type="checkbox"/> 6. 61ปีขึ้นไป |
| 3) ระดับการศึกษาของท่าน | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท | |
| 4) อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1.รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน |
| | <input type="checkbox"/> 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4. นักเรียน/ นักศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 6. เกษียณอายุ |
| | <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
| 5) รายได้ต่อเดือนของท่าน | <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001- 20,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท โปรดระบุ..... | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหาร มาย เวียดนาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

6) ท่านมาใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ในครั้งนี้เป็น

1. ครั้งแรก 2. ไม่ใช่ครั้งแรก

7) ส่วนใหญ่ท่านรับประทานอาหารเวียดนามจากร้านใด

1. ร้านวิที้แหนมเนือง 2. ร้านมาคามเอียน 3. ร้านอาหารมายเวียดนาม
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

8) ท่านรับประทานอาหารเวียดนามบ่อยแค่ไหน

1. น้อยกว่าเดือนละครั้ง 2. เดือนละ 2-3 ครั้ง 3. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 4. มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9) วันที่ท่านมักจะรับประทานอาหารเวียดนามบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

1. วันจันทร์-พฤหัสบดี 2. วันศุกร์ 3. วันเสาร์
 4. วันอาทิตย์ 5. วันหยุดนักขัตฤกษ์ 6. ไม่แน่นอน

10) ส่วนใหญ่ท่านรับประทานอาหารเวียดนามแบบนั่งรับประทานในร้านหรือซื้อกลับบ้าน

1. นั่งรับประทานในร้าน 2. ซื้อกลับบ้าน 3. ทั้งสองแบบ

11) ในการมาใช้บริการที่ร้านอาหารมายเวียดนามครั้งนี้ท่านมาใช้บริการกับใคร

1. คนเดียว 2. สมาชิกในครอบครัว 3. แฟน/คู่รัก
 4. เพื่อน 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12) ส่วนใหญ่ท่านมักจะรับประทานอาหารเวียดนามครั้งละกี่คน

1. 1 คน 2. 2-3 คน 3. 4-5 คน
 4. มากกว่า 5 คน

13) ท่านมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนเท่าไรในการมารับประทานอาหารเวียดนามแต่ละครั้ง

1. น้อยกว่า 100 บาท 2. 100 -150 บาท 3. 151 -200 บาท
 4. 201 -300 บาท 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14) ท่านรับประทานอาหารเวียดนามในโอกาสใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โอกาสรับประทานอาหารนอกบ้านกับครอบครัว
 2. เลี้ยงรับรองแขก/ลูกค้า/เพื่อน
 3. เลี้ยงฉลองในโอกาสสำคัญต่างๆ
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15) ท่านรู้จักร้านอาหารมายเวียดนามได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. จากสถานที่ตั้งร้าน 2. มีผู้อื่นแนะนำ 3. เว็บไซต์
 4. นิตยสาร 5. แผ่นพับ โฆษณา 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการร้านอาหาร มาย เวียดนาม

คำชี้แจง: ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาใช้					
2.รสชาติของอาหาร					
3.ความสะอาดของอาหาร					
4.ความสดใหม่ของอาหาร					
5.ขนาดของอาหารแต่ละเมนู					
6.ความสวยงามน่ารับประทาน					
7.ความหลากหลายของอาหารที่ให้เลือกรับประทาน					
8.อาหารที่เตรียมมีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
9.มีการรายการอาหารใหม่มาแนะนำเสนอ					
10.ชื่อเสียงของร้านอาหารมาย เวียดนาม					
ปัจจัยด้านราคา					
11.มีราคาถูกกว่าร้านอื่นที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน					
12.มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
13.มีเมนูบอกราคาอาหารอย่างชัดเจน					
14.มีการแสดงราคาติดบนผนังข้างร้าน					
15.สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต					

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
16.ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
17.ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย					
18.มีบริการรับซื้อทางโทรศัพท์และจัดส่งถึงที่				-	
19.มีบริการจองโต๊ะ					
20.วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
21.สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
22.มีบทความแนะนำร้าน					
23.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ นิตยสาร					
24.มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
25.มีการลดและให้ของแถม					
26.มีการทำเมนูพิเศษในช่วงเทศกาล					
ปัจจัยด้านบุคคล					
27.พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส					
28.พนักงานมีมารยาท					
29.พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
30.พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
31.พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ					
32.มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
33.ร้านกว้างขวาง					
34.ป้ายหน้าร้านสวยงามและมองเห็นได้ชัด					
35.การออกแบบและตกแต่งภายในร้านมีความทันสมัย					
36.บรรยากาศภายในร้านไม่แออัด					
37.การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย					
38.มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้สำหรับใช้อย่างเพียงพอ					
39.การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย					
40.ความสะอาดของภาชนะ/อุปกรณ์					

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
41.ความสะอาดภายในร้าน					
42.ความสะอาดของห้องน้ำ					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
43.วิธีการส่งอาหาร/เครื่องดื่มไม่ยุ่งยาก		—			
44.การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มถูกต้อง					
45.การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มรวดเร็ว					
46.การคิดเงินมีความถูกต้อง					
47.การคิดเงินรวดเร็ว					
48.ลูกค้าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ของท่านเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาใช้					
2.รสชาติของอาหาร					
3.ความสะอาดของอาหาร					
4.ความสดใหม่ของอาหาร					
5.ขนาดของอาหารแต่ละเมนู					
6.ความสวยงามน่ารับประทาน					
7.ความหลากหลายของอาหารที่ให้เลือกรับประทาน					
8.อาหารที่เตรียมมีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
9.มีการรายการอาหารใหม่มาแนะนำเสนอ					
10.ชื่อเสียงของร้านอาหารมาย เวียดนาม					
ปัจจัยด้านราคา					
11.มีราคาถูกกว่าร้านอื่นที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน					
12.มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. มีเมนูบอกราคาอาหารอย่างชัดเจน					
14. มีการแสดงราคาติดบนผนังข้างร้าน					
15. สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
16. ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
17. ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย					
18. มีบริการรับซื้อทาง โทรศัพท์และจัดส่งถึงที่					
19. มีบริการจองโต๊ะ					
20. วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
21. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
22. มีบทความแนะนำร้าน					
23. มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เวปไซด์ นิตยสาร					
24. มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
25. มีการลดและให้ของแถม					
26. มีการทำเมนูพิเศษในช่วงเทศกาล					
ปัจจัยด้านบุคคล					
27. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส					
28. พนักงานมีมารยาท					
29. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
30. พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
31. พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ					
32. มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
33. ร้านกว้างขวาง					
34. ป้ายหน้าร้านสวยงามและมองเห็นได้ชัด					
35. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านมีความทันสมัย					
36. บรรยากาศภายในร้านไม่แออัด					
37. การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.มีจำนวน โต๊ะและเก้าอี้สำหรับใช้อย่างเพียงพอ					
39.การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย					
40.ความสะอาดของภาชนะ/อุปกรณ์					
41.ความสะอาดภายในร้าน					
42.ความสะอาดของห้องน้ำ					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
43.วิธีการสั่งอาหาร/เครื่องคั้นไม่ยุ่งยาก					
44.การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มถูกต้อง					
45.การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มรวดเร็ว					
46.การคิดเงินมีความถูกต้อง					
47.การคิดเงินรวดเร็ว					
48.ลูกค้าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม

คำชี้แจง ท่านคิดว่าการมาใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ของท่าน ประสบกับปัญหาในด้านใดบ้าง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม	มี	ไม่มี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		
1.วัตถุดิบที่นำมาใช้ทำอาหารคุณภาพต่ำ		
2. อาหารรสชาติไม่อร่อย		
3. อาหารไม่ความสะอาด		
4. อาหาร/ผัก ไม่ความสด		
5. อาหารแต่ละเมนูมีขนาดน้อยเกินไป		
6. อาหารไม่น่ารับประทาน		
7. มีเมนูให้เลือกรับประทานน้อยเกินไป		
8. อาหารที่เตรียมไว้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า		
9. ไม่มีรายการอาหารใหม่มาแนะนำ		
10. ร้านอาหารมาย เวียดนาม ไม่ค่อยมีชื่อเสียง		

ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม	มี	ไม่มี
ปัจจัยด้านราคา		
11. มีราคาแพงกว่าร้านอื่นที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน		
12. มีราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ		
13. ไม่มีเมนูบอกราคาอาหารอย่างชัดเจน		
14. ไม่มีการแสดงราคาติดบนผนังข้างร้าน		
15. ไม่สามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต		
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย		
16. ที่ตั้งของร้านอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง		
17. ที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ยาก		
18. ไม่มีบริการรับซื้อทางโทรศัพท์และจัดส่งถึงที่		
19. ไม่มีบริการจองโต๊ะ		
20. วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม		
21. สถานที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ		
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด		
22. ไม่มีบทความแนะนำร้าน		
23. ไม่มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ นิตยสาร		
24. ไม่มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ		
25. ไม่มีการลดและให้ของแถม		
26. ไม่มีการทำเมนูพิเศษในช่วงเทศกาล		
ปัจจัยด้านบุคคล		
27. พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส		
28. พนักงานไม่มีมารยาท		
29. พนักงานไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า		
30. พนักงานไม่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ		
31. พนักงานไม่มีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ		
32. มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ		
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
33. ร้านคับแคบเกินไป		
34. ป้ายหน้าร้านไม่สวยงามและมองเห็นไม่ชัดเจน		
35. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านไม่มีความทันสมัย		
36. บรรยากาศภายในร้านแออัด		

ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม	มี	ไม่มี
37.การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	-	-
38. มีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้สำหรับบริการไม่เพียงพอ		
39. การแต่งกายของพนักงานไม่เรียบร้อย		
40. ภาชนะ/อุปกรณ์ไม่ความสะอาด		
41. ภายในร้านไม่สะอาด		
42. ห้องน้ำไม่สะอาด		
ปัจจัยด้านกระบวนการ		
43. วิธีการสั่งอาหาร/เครื่องดื่มยุ่งยาก		
44. การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มไม่ถูกต้อง		
45. การได้รับอาหาร/เครื่องดื่มช้า		
46. การคิดเงินไม่ความถูกต้อง		
47. การคิดเงินช้า		
48. ลูกค้าได้รับบริการไม่เท่าเทียมกัน		

ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ในการให้บริการของร้านอาหารมาย เวียดนาม

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ-นามสกุล

นางสาวกฤตดา โพธิ์ประสิทธิ์ศาสตร์

วัน เดือน ปีเกิด

31 สิงหาคม 2526

ประวัติการศึกษา

ปี 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบัน Genterprise (Thailand) Co.,LTD

ปี 2553-ปัจจุบัน

NES New Zealand Education Services, Swart Brain Jed Yord,

EFL Learning Centre

ปี 2553-ปัจจุบัน Jed Yord Brother Company

ปี 2550-2552 Wine Connection Company

ปี 2549-2550 TMB Bank Public Company Limited

