

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ

แบบสอบถาม

เรื่อง กลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่น
ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสำรวจความ เกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของหลัก สูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอาหารญี่ปุ่น

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในส่วนของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ CRM ของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอาหารญี่ปุ่น

ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่กรอกนี้
ข้าพเจ้าจะถือเป็นความลับของธุรกิจและไม่มีใครทราบว่ามีกรอกคือใคร และในโอกาสนี้ข้าพเจ้า
ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นันทน์ภัท พุกนาค

แบบสอบถาม

เรื่อง กลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่น
ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอาหารญี่ปุ่น

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ IV01

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.
() อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

2. ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับร้านอาหาร

☐ IV02

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี
() 4-7 ปี () 8-11 ปี
() 11 ปีขึ้นไป

3. ร้านอาหารของท่านดำเนินธุรกิจแบบใด

☐ IV03

- () ห้างหุ้นส่วนบุคคลธรรมดา ทุนจดทะเบียน (ถ้ามี).....บาท
() ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน (ถ้ามี).....บาท
() บริษัท จำกัด ทุนจดทะเบียน (ถ้ามี).....บาท
() อื่น ๆ ทุนจดทะเบียน (ถ้ามี).....บาท

4. ความรู้ทางธุรกิจของท่าน

☐ IV04

- () ไม่เคยรับการศึกษาความรู้ทางธุรกิจ
() ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียน
() จบปริญญาตรีทางสายธุรกิจ
() ศึกษาปริญญาโทสายธุรกิจ
() อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

5. บิดา – มารดา ท่านประกอบธุรกิจอื่นใดมาก่อน

☐ IV05

- () ใช่ () ไม่ใช่

6. ท่านมีแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจจากแหล่งใด

- () เงินทุนส่วนตัว%
- () เงินกู้ยืมจากแหล่งเงินทุน%
- () อื่น ๆ(โปรดระบุ)

☐ IV06

7. ร้านอาหารแห่งนี้ได้ดำเนินการมานานเป็นระยะเวลานานกี่ปี

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี
- () 4-7 ปี () 8-11 ปี
- () 12 ปีขึ้นไป

☐ IV07

8. ประเภทสถานที่ดำเนินการ

- () เป็นของตัวเอง () เช่า () อื่น ๆ(โปรดระบุ)

☐ IV08

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดในส่วนของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือระดับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
ท่านให้ความสำคัญของความสะอาดของอาหาร					
ท่านให้ความสำคัญของรสชาติของอาหาร					
ท่านให้ความสำคัญความหลากหลายของรายการอาหาร					
ท่านให้ความสำคัญของความสดของวัตถุดิบอาหาร					
ท่านให้ความสำคัญกับมาตรฐานของอาหารทุกรายการ					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

☐ IV09

☐ IV10

☐ IV11

☐ IV12

☐ IV13

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
เครื่องคัมเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วย ดึงดูดใจลูกค้า						☐ IV14
ท่านให้ความสำคัญในการ จัดตกแต่งอาหาร						☐ IV15
ด้านราคา						
มีราคาที่ยุติธรรม						☐ IV16
มีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับ คุณภาพของอาหาร						☐ IV17
ราคาเป็นเงื่อนไขที่สำคัญให้เกิด การใช้บริการทำให้ลูกค้ากลับมา ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ						☐ IV18
การตั้งราคาอาหารเป็นชุด สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้ดีกว่า การตั้งราคาเดี่ยว						☐ IV19
ด้านการจัดจำหน่าย						
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ						☐ IV20
สถานที่ภายในร้านอาหารมีความ สะอาด						☐ IV21
การตกแต่งสถานที่ภายใน ร้านอาหารสวยงาม						☐ IV22
สถานที่ภายในร้านอาหารน่านั่ง และที่นั่งเพียงพอ						☐ IV23
บรรยากาศภายในร้านอาหาร สวยงาม ไม่อึดอัด						☐ IV24

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุอย่าง สม่ำเสมอ					
มีการส่งเสริมการขายด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การให้ส่วนลดกับสมาชิก					
มีเอกสารแนะนำร้านอาหาร ญี่ปุ่นที่แจกโดยทางร้านเอง					
มีการส่งเสริมการตลาดอย่าง ต่อเนื่อง					
มีการให้สิ่งจูงใจพนักงาน เช่น โบนัส เงินรางวัล					
มีการร่วมมือการส่งเสริมการขาย กับบริษัทต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต เครื่องดื่ม เป็นต้น					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่☐ IV25☐ IV26☐ IV27☐ IV28☐ IV29☐ IV30

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ CRM ของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือระดับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
แนวคิดด้านการตลาด						
ท่านคิดว่าควรมีการวางแผน ทางการตลาดและการขาย						☐ IV31
ท่านคิดว่าการพยากรณ์การขายมี ความจำเป็นในการทำงาน						☐ IV32
ท่านคิดว่าการทำกิจกรรม ทางการตลาดเพื่อยืนยันให้เกิด การใช้บริการซ้ำสำคัญ						☐ IV33
ท่านเน้นวางแผนการตลาดโดย เน้นเพื่อดึงลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ						☐ IV34
ท่านคิดว่าร้านอาหารญี่ปุ่นใน ปัจจุบันต้องมีแนวคิดใหม่ ๆ ใน การให้บริการลูกค้าเพื่อแตกต่าง จากคู่แข่งอยู่เสมอ						☐ IV35
ท่านคิดว่าควรวางรูปแบบ ภาพลักษณ์ของกิจการและ บริการสำคัญหรือไม่						☐ IV36
ท่านให้ความสำคัญกับโอกาส ทางการตลาดของร้านอาหาร ญี่ปุ่นขนาดใหญ่ เช่น ฟุจิ อิจิบัง ทำให้ร้านอาหารของท่านได้รับ ผลกระทบมากน้อย						☐ IV37

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ท่านให้ความสำคัญกับแนวทางในการรักษาสถานลูกค้าเดิมให้เกิดความพอใจและใช้บริการของกิจการอย่างต่อเนื่อง					
แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี					
ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าที่มีความภักดีว่า จะทำกำไรให้กิจการมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป					
ท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีความพึงพอใจว่าจะมีการบอกต่อไปยังลูกค้าใหม่					
ท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีความพึงพอใจว่าจะมีการบอกต่อไปยังลูกค้าใหม่					
ท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีความภักดีว่าจะไม่ไวต่อราคาที่มีการเปลี่ยนแปลง					
ท่านให้ความสำคัญการสร้าง ความภักดีของลูกค้าว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่☐ IV38☐ IV39☐ IV40☐ IV41☐ IV42☐ IV43

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
แนวคิดด้านลูกค้า						
ท่านให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าว่ามีความสำคัญ						☐ IV44
ท่านมีแนวคิดที่จะทำให้ลูกค้าเห็นถึงคุณประโยชน์ในการเป็นลูกค้าประจำของกิจการ						☐ IV45
ท่านจัดระบบการดำเนินงานด้านลูกค้าที่เน้นลูกค้าเป็นหลัก						☐ IV46
ท่านคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ติดต่อกับลูกค้ามีความสำคัญ						☐ IV47
แนวคิดในด้านตัวสินค้าหรือบริการ						
ท่านคิดว่าการพัฒนารูปแบบอาหารใหม่ๆ จะสามารถสร้างความน่าสนใจให้แก่ลูกค้า						☐ IV48
ท่านคิดว่ารสชาติอาหารมีส่วนสำคัญในการสร้างความแตกต่างกับคู่แข่ง						☐ IV49
จำนวนพนักงานมีผลต่อการให้บริการลูกค้า						☐ IV50
ท่านคิดว่าการรักษามาตรฐานการให้บริการทั้งในด้านรสชาติหรือ การให้บริการ มีส่วนทำให้ลูกค้าพึงพอใจ						☐ IV51

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การนำ CRM ไปปฏิบัติ					
ท่านคิดว่าการเก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในลักษณะสมัครสมาชิกมีความสำคัญ					
ท่านมีการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ					
ท่านคิดว่าเครื่องมือในการช่วยเก็บบันทึกข้อมูลของลูกค้ามีความจำเป็นต่อร้านอาหารของท่าน					
ท่านตอบสนองตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
ท่านทราบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าดี					
ท่านมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้า					
ท่านมีการแก้ไข ปรับปรุง ข้อร้องเรียนของลูกค้า					
พนักงานทุกคนเข้าใจหน้าที่รับผิดชอบและแนวทางปฏิบัติของตนอย่างชัดเจน					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่☐ IV52☐ IV53☐ IV54☐ IV55☐ IV56☐ IV57☐ IV58☐ IV60

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านโครงสร้างองค์กร					
ท่านมีการกำหนดการรับผิดชอบ พัฒนาคุณภาพด้านบริการอย่าง สม่ำเสมอ					
ท่านมีการปลูกฝังความเชื่อเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการจะ เกิดผลต่องานของกิจการ					
พนักงานเห็นความสำคัญและ ตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ บริการ					
มีการร่วมมือกันในการทำให้เกิด การพัฒนาคุณภาพการ บริการ					
มีการฝึกอบรมพนักงานในการ ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่☐IV61☐IV62☐IV63☐IV64☐IV65**ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอาหารญี่ปุ่น และข้อเสนอแนะ**

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. ลูกค้านักของร้านอาหารญี่ปุ่นของท่าน คือ

☐IV66

() ลูกค้าญี่ปุ่น

() ลูกค้าไทย

() ลูกค้าเกาหลี

() อื่น ๆ(โปรดระบุ)

2. ท่านมีการตั้งราคาอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีการเปรียบเทียบกับร้านคู่แข่ง
-
- ก่อนหรือไม่

☐IV67

() มี

() ไม่มี

3. ร้านอาหารของท่านดำเนินธุรกิจแบบใด

☐IV68

() เงินสด

() เครดิตการ์ด

() อื่น ๆ(โปรดระบุ)

4. ผู้เข้ามาใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นของท่านส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทใด ☐IV69
 () ลูกค้าเก่า () ลูกค้าใหม่ () ลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่
5. ท่านขายดีในช่วงเวลาใดของวัน ☐IV70
 () เช้า () กลางวัน
 () เย็น () อื่น ๆ(โปรดระบุ)
6. วัตถุดิบของอาหารสดส่วนใหญ่ท่านมีการสั่งซื้อจากที่ใดมากที่สุด ☐IV71
 () ในประเทศ () ต่างประเทศ () อื่น ๆ(โปรดระบุ)
7. วัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารส่วนใหญ่ท่านมีการจัดซื้ออย่างไร ☐IV72
 () ซื้อในตลาดใกล้เคียง () มี Supplier จัดส่งสินค้าให้
 () อื่น ๆ(โปรดระบุ)
8. ท่านคิดว่าจุดเด่นของร้านอาหารญี่ปุ่นของท่าน คือ อะไร (ตอบได้มากกว่า 1) ☐IV72.1
 () รสชาติของอาหาร ☐IV72.2
 () ความสด สะอาดของวัตถุดิบในการประกอบอาหาร ☐IV72.3
 () บรรยากาศในการจัดร้านอาหาร ☐IV72.4
 () การบริการ และความเป็นกันเองของพนักงาน ☐IV72.5
 () การส่งเสริมการขายที่ดี เช่น มีส่วนลด มีของแถม เป็นต้น ☐IV72.6
 () การมีภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ☐IV72.7
9. จำนวนพนักงานทั้งหมดในร้านอาหาร (ทุกคนที่ทำงานในร้านอาหาร) ☐IV73
 () จำนวน 2-5 คน () จำนวน 6-10 คน () จำนวน 11-15 คน
 () จำนวน 16-20 คน () มากกว่า 21 คน
10. จำนวนลูกค้าที่ร้านอาหารสามารถรองรับได้สูงสุด ☐IV74
 () 10-20 คน () 30-40 คน
 () 30-40 คน () มากกว่า 70 คน
11. จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่มารับประทานอาหารในร้าน ☐IV75
 () 10-20 คน () 30-40 คน
 () 30-40 คน () มากกว่า 70 คน

12. ท่านคิดว่าผลประกอบการในปีี้เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าในปีี้มีแนวโน้มอย่างไร

() เพิ่มขึ้น () ปานกลาง () ลดลง

13. ธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่นของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด

() มากที่สุด () มาก () ปานกลาง
() น้อย () ยังไม่ประสบผลสำเร็จ

14. ร้านอาหารของท่านเปิดและปิดให้บริการเป็นเวลากี่โมง

() เปิด.....น.
() ปิด.....น.

15. ท่านมีวิธีในการควบคุมการจัดซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหารอย่างไร

.....
.....
.....

16. ท่านคิดว่าร้านอาหารญี่ปุ่นของท่านควรมีการปรับปรุงในด้านใดเพิ่มเติมหรือไม่

.....
.....
.....

17. ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

แบบสอบถาม

เรื่อง กลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่น
ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสำรวจความ เกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในร้านอาหารญี่ปุ่น

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารญี่ปุ่น

ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่กรอกนี้ข้าพเจ้าจะถือเป็นความลับของธุรกิจและไม่มีใครทราบว่าคุณกรอกคือใคร และในโอกาสนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นันท์นภัส พุกนาค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในร้านอาหารญี่ปุ่น

สำหรับเจ้าหน้าที่

☐IV01

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

☐IV02

2. อายุ

() 15-20 ปี

() 21-25 ปี

() 26-30 ปี

() 31-35 ปี

() 36-40 ปี

() 40 ปีขึ้นไป

☐IV03

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() อื่น ๆ (หม้าย,หย่า)

☐IV04

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

☐IV05

5. อาชีพ

() นักเรียน/นักศึกษา

() พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() อื่น ๆ

☐IV06

6. รายได้

() ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,001-15,000 บาท

() 15,001-25,000 บาท

() 25,001-35,000 บาท

() 35,001-45,000 บาท

() มากกว่า 45,001 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. เหตุผลที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของร้านอาหารญี่ปุ่น ☐ IV07
 - () อาหารมีรสชาติอร่อย () ราคาถูก
 - () ความสะดวกและรวดเร็ว () พนักงานบริการดี
 - () โปรโมชันพิเศษ () อื่น ๆ.....
2. อิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของร้านอาหารญี่ปุ่น ☐ IV08
 - () เพื่อนแนะนำ () ภาพลักษณ์เฉพาะของร้านอาหาร
 - () กระแสความนิยม () อิทธิพลทางสื่อโฆษณาอื่นๆ
 - () อื่น ๆ.....
3. วันที่ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นบ่อยที่สุด ☐ IV09
 - () วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) () วันเสาร์-วันอาทิตย์
 - () วันหยุดเทศกาล
4. ช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นบ่อยที่สุด ☐ IV10
 - () 11.00 น.- 13.00 น. () 14.00 น.- 16.00 น.
 - () 17.00 น.- 19.00 น. () 20.00 น. เป็นต้นไป
5. ความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น ☐ IV11
 - () 1 เดือนครั้งหรือมากกว่า () 1 ครั้ง / อาทิตย์
 - () 2 ครั้ง / อาทิตย์ () 3-4 ครั้ง / อาทิตย์
 - () มากกว่า 5 ครั้ง / อาทิตย์
6. ท่านเลือกสั่งอาหารด้วยวิธีการใดต่อไปนี้ ☐ IV12
 - () ดูจากเมนู/รายการอาหาร () สั่งตามพนักงานแนะนำ
 - () สั่งตามป้ายโฆษณาหน้าร้าน () ดูจากโปรโมชันพิเศษ
7. ระยะเวลาในการรับประทานอาหารภายในร้าน ☐ IV13
 - () 30 นาที () 50 นาที
 - () 1 ชั่วโมง () มากกว่า 1 ชั่วโมง

8. ร้านอาหารญี่ปุ่นใดต่อไปนี่ที่ท่านเลือกใช้บริการมากที่สุด

☐ IV14

- () ฟุจิ () อิจิบัง
() โออิชิ () อื่น ๆ.....

9. ท่านเลือกใช้บริการของร้านอาหารญี่ปุ่น ใดๆต่อไปนี้มากที่สุด

☐ IV15

- () ใช้บริการและนั่งทานในร้าน () ซื้อมากลับบ้าน
() ใช้บริการจัดส่งถึงบ้าน () อื่น ๆ.....

10. สถานที่ที่ท่านใช้บริการร้านญี่ปุ่นมากที่สุด

☐ IV16

- () ห้างสรรพสินค้า เช่น โรบินสัน ศรีราชา
() บริเวณถนน ศรีราชานคร
() ใช้บริการส่งอาหารถึงที่
() อื่น ๆ

11. ท่านเป็นสมาชิกของร้านอาหารหรือไม่

☐ IV17

- () ไม่เป็น () เป็น

12. ท่านเคยได้รับส่วนลดค่าอาหาร-เครื่องดื่มจากร้านอาหารหรือไม่

☐ IV18

- () ไม่เคย () เคย (ในโอกาสใด).....

13. โฆษณาของ CRM ใดที่ท่านสนใจใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ IV19.1

- () เป็นสมาชิกร้านอาหาร

☐ IV19.2

- () ส่วนลดค่าอาหาร-เครื่องดื่ม

☐ IV19.3

- () สะสมคะแนนเพื่อแลกสินค้า

☐ IV19.4

- () ชิมฟรี เมื่อมีอาหาร-เครื่องดื่มแบบใหม่ ๆ

☐ IV19.5

- () ได้รับของที่ระลึกในงานสำคัญ

☐ IV19.6

- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ IV19.7

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ CRM ของผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือระดับการตัดสินใจของท่าน

มากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
แนวคิดด้านการตลาด					
ร้านอาหารญี่ปุ่นที่ดีควรมีการวางแผนทางด้านการตลาดและการขาย					
ร้านอาหารญี่ปุ่นที่มีกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่องมีส่วนทำให้ท่านเกิดการใช้บริการซ้ำ					
การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เป็นตัวเลือกให้ท่านจดจำและเลือกใช้บริการ					
ร้านอาหารญี่ปุ่นที่มีรูปการให้บริการแบบใหม่ๆ ไม่ช่วยทำให้น่าดึงดูดใจในการใช้บริการ					
รูปแบบภาพลักษณ์ของกิจการและบริการที่ดีมีส่วนต่อการใช้บริการของท่าน					
การส่งเสริมการตลาดไม่ได้ช่วยดึงดูดให้ท่านเข้าไปใช้บริการ					
แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี					
ท่านให้ความสำคัญกับความภักดีของร้านอาหารญี่ปุ่นที่ให้					
ความสำคัญกับลูกค้า					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

☐ IV20

☐ IV21

☐ IV22

☐ IV23

☐ IV24

☐ IV25

☐ IV26

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ท่านจะมีการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นเมื่อได้รับการบริการที่ประทับใจจากร้านอาหารญี่ปุ่น						☐ IV27
ท่านชอบร้านอาหารญี่ปุ่นที่ให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการและเป็นเหตุผลให้ท่านซื้อซ้ำ						☐ IV28
ท่านพึงพอใจที่เป็นลูกค้าประจำของร้านอาหารญี่ปุ่นที่ท่านใช้บริการ						☐ IV29
แนวคิดด้านลูกค้า						
ท่านเลือกร้านอาหารที่เน้นให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า						☐ IV30
ท่านเห็นถึงประโยชน์ของการเป็นลูกค้าประจำของร้านอาหารในด้านการให้ส่วนลดในครั้งต่อไป						☐ IV31
ร้านอาหารที่มีการจัดระบบการทำงานที่ดีมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจในการใช้บริการ						☐ IV32
ท่านอยากให้ร้านอาหารมีการสร้างความสัมพันธ์ติดต่อกับลูกค้าในการแจ้งข่าวสารหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ						☐ IV33

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
แนวคิดในด้านตัวสินค้าหรือ บริการ						☐ IV34
การพัฒนารูปแบบอาหารใหม่ ๆ จะช่วยให้สามารถสร้างความ น่าสนใจให้แก่ท่านได้						☐ IV35
รสชาติของอาหาร ไม่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการใช้บริการของ ท่าน						☐ IV36
ท่านคิดว่าจำนวนพนักงานมีผล ต่อการให้บริการ						☐ IV37
ท่านต้องการให้ร้านอาหารมีการ รักษามาตรฐานการให้บริการทั้ง ในด้านรสชาติหรือการให้บริการ						☐ IV38
ท่านคำนึงถึงรสชาติอาหาร มากกว่าใส่ใจการให้บริการของ ร้านอาหารญี่ปุ่น						☐ IV39
การนำ CRM ไปปฏิบัติ						
ท่านยินดีให้ข้อมูลส่วนตัวแก่ ร้านอาหารที่เข้ามาใช้บริการใน ลักษณะสมัครสมาชิก เช่น บัตร สมาชิก						☐ IV40
ร้านอาหารควรแก้ไขและ ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ						☐ IV41

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ CRM					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
การนำเครื่องมือในการช่วยเก็บ บันทึกข้อมูลที่ทันสมัยมีส่วนทำ ให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลของท่าน จะไม่รั่วไหล						☐ IV42
ท่านมีความคาดหวังว่า ร้านอาหารสามารถตอบสนอง ตรงกับความต้องการของลูกค้า						☐ IV43
การให้บริการของพนักงานมี ส่วนในการใช้บริการของท่าน						☐ IV44
ท่านต้องการให้ร้านอาหารเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและ ข้อร้องเรียนของลูกค้า						☐ IV45
ท่านต้องการให้มีการแก้ไข ปรับปรุง ข้อร้องเรียน						☐ IV46
ด้านโครงสร้างองค์กร						
ร้านอาหารควรมีการกำหนดการ รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพ ด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ						☐ IV47
ร้านอาหารควรมีการปลูกฝัง ความเชื่อเรื่องการพัฒนาคุณภาพ บริการแก่พนักงาน						☐ IV48
พนักงานควรเห็นความสำคัญ และตื่นตัวในเรื่องการพัฒนา คุณภาพบริการ						☐ IV49
ร้านอาหารควรมีการฝึกอบรม พนักงานในการปฏิบัติงานอย่าง เป็นมาตรฐานในการให้บริการ						☐ IV50

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ค

ร้านอาหารญี่ปุ่น

ตารางร้านอาหารญี่ปุ่น

ลำดับที่	รายชื่อร้านอาหาร	หมายเหตุ
1	วารากุ	
2	ณามิ	
3	โยอุเซอิ	
4	โอะชิ	
5	ฮาคุโซ	
6	ชิมามิ	
7	โคมาชิ	
8	นากาโยชิ	
9	นะโกะมิ	
10	บ้านนอก	
11	อิโมโนะ	
12	ยามาโตะ	
13	ฮานากะซะ	
14	โทโมคาจิ	
15	นานา	
16	ยูริ	
17	โอชิมิ	
18	อาซามิ	
19	Mat su chan	
20	ชิรายู	
21	เอบิซุยะ	
22	เนโคยัง	
23	ฟูรินเตอิ	
24	อิโมโตะ	
25	ฮานาโมโตะ	
26	Suiwa	
27	เซนเซ	

ภาคผนวก ง

ค่า IOC

ตารางค่า IOC ผู้ประกอบการ ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด

ข้อคำถาม	คะแนน	ค่า IOC
1	5	1.0
2	5	1.0
3	5	1.0
4	5	1.0
5	5	1.0
6	4	0.8
7	4	0.8
8	2	0.2*
9	5	1.0
10	5	1.0
11	4	0.8
12	5	1.0
13	3	0.6*
14	5	1.0
15	5	1.0
16	5	1.0
17	5	1.0
18	5	1.0
19	5	1.0
20	5	1.0
21	5	1.0
22	5	1.0
23	5	1.0
24	4	0.8

ตารางค่า IOC ผู้ประกอบการ ความรู้ CRM ของผู้ประกอบการ

ข้อคำถาม	คะแนน	ค่า IOC
1.1	5	1.0
1.2	5	1.0
1.3	5	1.0
1.4	5	1.0
1.5	5	1.0
1.6	5	1.0
1.7	5	1.0
1.8	5	1.0
2.1	5	1.0
2.2	4	0.8
2.3	5	1.0
2.4	5	1.0
3.1	5	1.0
3.2	5	1.0
3.3	5	1.0
3.4	4	0.8
3.5	3	0.6*
4.1	5	1.0
4.2	5	1.0
4.3	4	0.8
4.4	5	1.0
5.1	5	1.0
5.2	4	0.8
5.3	5	1.0
5.4	4	0.8
5.5	5	1.0
5.6	5	1.0

ตารางค่า IOC (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนน	ค่า IOC
5.7	4	0.8
5.8	5	1.0
6.1	5	1.0
6.2	5	1.0
6.3	5	1.0
6.4	4	0.8
6.5	5	1.0

ตารางค่า IOC ความรู้เกี่ยวกับ CRM ที่ถูกคัดัดองการ

ข้อคำถาม	คะแนน	ค่า IOC
1.1	5	1.0
1.2	5	1.0
1.3	5	1.0
1.4	4	0.8
1.5	5	1.0
1.6	5	1.0
2.1	5	1.0
2.2	5	1.0
2.3	3	0.6*
2.4	5	1.0
2.5	4	0.8
3.1	5	1.0
3.2	5	1.0
3.3	4	0.8
3.4	5	1.0
4.1	5	1.0

ตารางค่า IOC (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนน	ค่า IOC
4.2	5	1.0
4.3	5	1.0
4.4	4	0.8
4.5	5	1.0
5.1	5	1.0
5.2	5	1.0
5.3	5	1.0
5.4	4	0.8
5.5	5	1.0
5.6	5	1.0
5.7	5	1.0
6.1	5	1.0
6.2	5	1.0
6.3	5	1.0
6.4	4	0.8

* น้อยกว่า 0.8 ตัดออก