



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านจำหน่ายส่วนผสมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1. ประเภทธุรกิจ

- () 1. กลุ่มร้านกาแฟ เบเกอรี่ และไอศกรีม () 2. กลุ่มร้านอาหาร
 () 3. รถเข็นขายอาหารและเครื่องดื่ม () 4. ร้านขายปลีกส่วนผสมอาหาร
 () 5. โรงงานผลิตอาหาร
 () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ชื่อธุรกิจ
 ที่ตั้ง

2. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1ปี - 2ปี () 3. มากกว่า 2 ปี - 3ปี
 () 4. มากกว่า 3 ปี - 4ปี () 5. มากกว่า 4 ปี - 5ปี () 6. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

3. ปัจจุบันท่านใช้บริการร้านจำหน่ายส่วนผสมอาหารร้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ร้านรุ่งกิจ () 2. ร้านนครกิโล
 () 3. ร้านสายรุ้ง () 4. อื่นๆ ระบุ

4. อำนาจในการตัดสินใจซื้อของท่าน

- () 1. เป็นผู้ตัดสินใจเลือกยี่ห้อ/ชนิด/ราคาเอง
 () 2. ซื้อตามคำสั่งซื้อ/ซื้อเพื่อใช้ในร้านค้าหรือบริษัทที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของ

5. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

6. อายุ

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 2. 21-30 ปี
 () 3. 31-40 ปี () 4. 40 ปีขึ้นไป

7. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่า ม.3 () 2. ปวช./ปวส.
 () 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในปัจจุบัน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ และพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					คำแนะนำเพิ่มเติม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
Acquisition Campaign						
1.ปัจจัยที่มีผลในการเข้าใช้บริการครั้งแรก						
1.ท่านเห็นว่าร้านที่มีสินค้าที่หลากหลาย ครบ ครัน มีส่วนทำให้ท่านอยากเข้าใช้บริการ						
2.ท่านเห็นด้วยกับการเข้าใช้บริการร้านที่เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ						
3.ท่านเห็นว่าทำเลร้านมีความสำคัญในการเลือกเข้าใช้บริการ เช่น ร้านควรอยู่ใจกลางเมือง ใกล้แหล่งชุมชน						
4.ท่านเห็นว่าจุดตรงของร้านมีส่วนสำคัญในการเลือกเข้าใช้บริการ						
5. ท่านเห็นว่าหน้าร้านที่เปิดโล่ง ไม่มีประตูกั้น มีส่วนทำให้ท่านอยากเข้าใช้บริการมากกว่าร้านที่มีประตูปิดมิดชิด						
6.ท่านเห็นด้วยว่าการมีป้ายลดราคา/ โปรโมชั่น หน้าร้าน ทำให้ท่านสนใจอยากเข้าใช้บริการร้านค้านั้น						
7.การประชาสัมพันธ์ร้านที่น่าสนใจ มีส่วนทำให้ท่านอยากใช้บริการ						สื่อประชาสัมพันธ์ที่ท่านสนใจ.....
8.ท่านเห็นว่า หากทางร้านนำบัตรสมาชิกซึ่งมีการระบุสิทธิพิเศษไปมอบให้ลูกค้าล่วงหน้า ทำให้ท่านอยากเข้าใช้บริการ						สิทธิพิเศษที่ต้องการ.....
9.ท่านเห็นว่า หากทางร้านมีการนำบัตรโปร โมชั่น/ของแถม/ส่วนลด ไปมอบให้ลูกค้าล่วงหน้า ทำให้ท่านอยากเข้าใช้บริการ						สิทธิพิเศษที่ต้องการ.....

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					คำแนะนำเพิ่มเติม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
2.รูปแบบการสมัครเป็นสมาชิกที่สนใจ						
1.ท่านเห็นด้วย หากทางร้านมีการมอบบัตรสมาชิก โดยไม่มีเงื่อนไขค่าสมัครใด ๆ						ช่องทางที่ท่านสะดวก :
2.ท่านเห็นด้วย และสนใจอยากสมัครบัตรสมาชิกเมื่อทางร้าน กำหนดขอยอดการซื้อขั้นต่ำ และสามารถรับบัตรสมาชิกฟรี						ขอลการซื้อขั้นต่ำที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม.....
3.ท่านเห็นด้วย และสนใจอยากสมัครบัตรสมาชิกเพื่อใช้สะสมแต้มจากการซื้อสินค้า โดยมีค่าใช้จ่ายในการสมัครบัตร						
4.ท่านเห็นด้วย และสนใจอยากสมัครบัตรสมาชิกใช้สะสมแต้มจากการซื้อสินค้า โดยมีค่าใช้จ่ายในการสมัครบัตร และจะได้รับแต้มสะสมในบัตรมูลค่าเท่ากับค่าใช้จ่ายในการสมัคร						
5.ท่านเห็นด้วย และสนใจอยากสมัครบัตรสมาชิกเพื่อใช้สะสมแต้มจากการซื้อสินค้า โดยมีค่าใช้จ่ายในการสมัครบัตร และจะได้รับคูปองส่วนลดในการเข้าใช้บริการซื้อสินค้าในร้าน						
การแสดงตัวตนในการใช้สิทธิ และการตระหนักถึงสิทธิที่ได้รับ						
1.ท่านเห็นด้วย หากทางร้านต้องการให้สมาชิกยืนยันการใช้สิทธิการสะสมแต้มด้วยบัตรเท่านั้นเมื่อมีการใช้จ่ายที่ร้าน						
2.ท่านเห็นด้วย หากการใช้สิทธิการสะสมแต้มสามารถขอเบอร์โทรศัพท์แทนได้ กรณีที่ลูกค้าสมาชิกลืมนำบัตรมาด้วย						
3.ท่านเห็นด้วยว่าการเป็นสมาชิกของร้านซึ่งได้รับแต้มสะสมเมื่อซื้อสินค้า ทำให้ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าการไม่ได้เป็นสมาชิก						
4.ท่านเห็นว่าสิทธิพิเศษที่ได้จากการสะสมแต้ม ถือเป็นของรางวัลพิเศษจากทางร้านเพื่อสานสัมพันธ์และขอบคุณลูกค้า						
5.ท่านเห็นว่าการแจ้งข่าวสารต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ บริการ และ โปรโมชัน ในช่องทางที่สมาชิกสะดวกรับข้อมูล เป็นสิทธิพิเศษที่ทางร้านมอบให้ท่าน						

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					คำแนะนำเพิ่มเติม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
สิทธิพิเศษของบัตรสมาชิกที่ลูกค้าต้องการ (กรณีจะสมัครบัตรใหม่)						
1. ท่านเห็นด้วยกับสิทธิพิเศษในการสะสมแต้มแลกของรางวัล						
2. ท่านเห็นด้วยกับสิทธิพิเศษในการสะสมแต้มแลกรับส่วนลด						
3. ท่านเห็นด้วยกับสิทธิพิเศษในการสะสมแต้มแลกซื้อสินค้าราคาพิเศษ						
4. ท่านเห็นด้วยกับสิทธิพิเศษในการสะสมแต้มแลก Class เรียนทำอาหารหรือ เบเกอรี่						
5. ท่านเห็นด้วยกับสิทธิพิเศษในการซื้อสินค้าราคาพิเศษเฉพาะสมาชิก						
6. ท่านเห็นด้วยหากทางร้านมอบบัตรส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเพื่อใช้ซื้อสินค้าในเดือนเกิด						
7. ท่านเห็นด้วยกับการแบ่งระดับลูกค้าตามมูลค่าการซื้อ และให้สิทธิพิเศษตามระดับลูกค้าต่างๆ (การเป็นสมาชิกในปีต่อไป)						
8. ท่านยินดีที่จะให้ทางร้านเก็บข้อมูลการซื้อของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ได้แก่ ประสิทธิภาพสั่งซื้อ เป็นต้น						
2. Retention Campaign						
การติดต่อ/การแจ้งข่าวกับลูกค้า						
1. ท่านต้องการให้ทางร้านมีแผนกดูแลลูกค้า (Customer Service)						ช่องทางที่เหมาะสม:
2. ท่านเห็นว่ามีความจำเป็นที่ทางร้านควรต้องแจ้งล่วงหน้าหากมีการขึ้นราคาสินค้า						
3. ท่านเห็นว่าร้านควรแจ้งข้อมูลสินค้าใหม่ โปรโมชันประจำเดือน						
4. ท่านเห็นว่ากรแจ้งข่าวสินค้า/โปรโมชันแก่ลูกค้าสมาชิก เป็นการดูแลลูกค้าด้วยความใส่ใจ						
5. ท่านเห็นว่ากรติดต่อไปยังลูกค้าหลังการเข้าใช้บริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจหรือข้อควรปรับปรุง ไม่เป็นการรบกวนท่าน						

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					คำแนะนำเพิ่มเติม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
การจัดสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าสมาชิกเดิม						
1. ท่านเห็นการจัดกิจกรรม เช่น event ลดราคาสินค้า หรือ เปิดตัวสินค้าใหม่ ทำให้ร้านค้านั้นๆ น่าสนใจ และท่านอยากเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ						
2. ท่านเห็นว่า การมีช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าที่หลากหลาย จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการแก่ท่าน						ช่องทางที่เหมาะสม: โทรศัพท์ / web site / กล่องรับความคิดเห็น
3. ท่านเห็นว่า การมีบริการจัดส่งสินค้าแก่ลูกค้า จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการแก่ท่าน						
4. ท่านเห็นว่า มีความเหมาะสม ในการจัดส่งสินค้าฟรีในเขตที่กำหนด และมีการจัดเก็บค่าขนส่งกรณีที่อยู่ห่างไกล						
5. ท่านเห็นว่า ทางร้านมีบริการรับส่งสินค้าทางช่องทางที่ท่านต้องการ และทางร้านเตรียมสินค้าไว้รอ ณ จุดรอรับของ เมื่อลูกค้ามาถึงร้าน สามารถเช็คของและชำระเงินได้เลย						
การรู้สึกมีส่วนร่วมและการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า						
1. ท่าน เห็น ด้วย หาก ทางร้าน มีการ ประชาสัมพันธ์ ร้านค้าของลูกค้านงใน Facebook fanpage ของร้าน						
2. ท่านเห็นว่า พนักงานในร้านที่เป็นมิตร มีส่วนสำคัญในการอยากเข้าใช้บริการ ในครั้งต่อไป						
3. ท่านรู้สึกถึงความมีส่วนร่วม เมื่อทางร้าน มีการจัดกิจกรรม เช่น เปิดตัวสินค้าใหม่ class สอนเบเกอรี่ และทางร้านมีการเชิญท่านเข้าร่วมด้วย						
4. ท่านเห็นว่า การทำบัตรสมาชิก เพื่อให้มีการสะสมแต้ม เป็นการรักษาความสัมพันธ์ และเอื้อประโยชน์กันระหว่างลูกค้าและร้านค้า						
5. ท่านเห็นว่า การทำบัตรสมาชิกทำให้ท่าน ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าลูกค้าทั่วไป						

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					คำแนะนำเพิ่มเติม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1	
การรู้สึกมีส่วนร่วมและการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า- ต่อ -						
6.ท่านเห็นด้วยว่าการสมัครบัตรเครดิตที่สามารถสะสมแต้มและได้รับสิทธิพิเศษ ทำให้ท่านคุ้มค่าในการเป็นสมาชิก						
7.ท่านเห็นด้วยว่าบัตรเครดิตทำให้ท่านอยากเป็นลูกค้ากับร้านค้านั้นๆ ไม่อยากใช้บริการร้านค้านั้น						
3.Development Campaign						
1.ท่านเห็นด้วยว่าลูกค้าสมาชิกที่ถูกจัดระดับสูงกว่าจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่มากกว่า						
2.ท่านเห็นด้วยกับการจัดระดับสมาชิก โดยดูจากยอดสะสมแต้มในปีที่แล้ว ปีต่อปี						
3.ท่านเห็นด้วยว่าการจัดระดับสมาชิก ทำให้ท่านอยากใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้อยู่ในระดับสูง ได้รับสิทธิพิเศษสูงขึ้น						
4.ท่านเห็นด้วย หากลูกค้ามีการซื้อสินค้าในแต่ละเดือนครบยอดที่กำหนด จะได้รับแต้มพิเศษเพิ่ม ทำให้ท่านอยากซื้อสินค้ามากขึ้นจนถึงยอดดังกล่าว						
5.กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์โดยการให้ส่วนลดในกลุ่มสินค้าที่ท่านไม่เคยซื้อจากร้าน จะทำให้ท่านสนใจซื้อ						

Copyright © by Chiang Mai University

ความคิดเห็น หรือ ความต้องการที่มีต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของร้านจำหน่ายส่วนผสมอาหาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวอลิษา กฤษณาธาร

วันเดือนปีเกิด

6 เดือน ธันวาคม 2529

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางอาหาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2552 ฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัท ซี.พี อินเทอร์เน็ต จำกัด

พ.ศ.2554 ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาสินค้าและการตลาด โรงงานเจริญดี

พ.ศ.2557 ผู้จัดการร้าน เค ฟู้ดส์ แอนด์ เบเกอรี่



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
it© by Chiang Mai University
rights reserved