ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารที่พึงประสงค์ ในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารการวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารที่พึงประสงค์ ในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดตามที่ปรากฏ แบบสอบถามฉบับนี้คำตอบที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ได้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ในความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถามนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 15-19 ปี ( ) 20-24 ปี ( ) 25-29 ปี
( ) 30-34 ปี ( ) 35-39 ปี ( ) 40-44 ปี
( ) 45-49 ปี ( ) 50-54 ปี ( ) 55-59 ปี
( ) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) ปวช./ปวส./อนุปริญญา
( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

( ) นักเรียน ( ) นิสิต/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) รับจ้าง
( ) แม่บ้าน ( ) อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 5,000-10,000 บาท ( ) 10,001-20,000 บาท
( ) 20,001-30,000 บาท ( ) มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1. ปกติท่านนิยมใช้บริการร้านอาหารหรือไม่

( ) ใช้ ( ) ไม่ใช้

2. ท่านใช้บริการร้านอาหารบ่อยเพียงไรใน 1 สัปดาห์

( ) น้อยกว่า 2 ครั้ง ( ) 2-3 ครั้ง ( ) 4-5 ครั้ง ( ) มากกว่า 5 ครั้ง

3. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านอาหาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) รสชาติดี ถูกใจ ( ) สะดวก รวดเร็ว ( ) การบริการที่ดี

( ) ราคาถูก ( ) ความหลากหลายของสินค้า ( ) ความสะอาด

( ) มีส่วนลด มีของแถม ( ) บรรยากาศดี ตกแต่งร้านสวย

4. รูปแบบร้านอาหารที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด

( ) ร้านอาหารญี่ปุ่น ( ) ร้านอาหารไทยทั่วไป ( ) ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ

( ) ร้านอาหารเวียดนาม ( ) ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ( ) อื่น ๆ.....

5. ท่านใช้จ่ายในการรับประทานอาหารโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

( ) ต่ำกว่า 100 ( ) 101-200 บาท ( ) 201-300 บาท

( ) 301-400 บาท ( ) 401-500 บาท ( ) มากกว่า 500 บาท

6. โดยส่วนใหญ่ไปร้านอาหารกับใคร

( ) ไปคนเดียว ( ) แฟน ( ) เพื่อน ( ) สมาชิกในครอบครัว

7. ท่านไปร้านอาหารในโอกาสใดบ่อยที่สุด

( ) รับประทานปกติไม่มีโอกาสพิเศษ ( ) สังสรรค์ในโอกาสพิเศษ/วันสำคัญต่างๆ

( ) พักผ่อนในเวลาว่าง ( ) พบปะสังสรรค์ทั่วไป

8. ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารจากแหล่งใดมากที่สุด

( ) อินเตอร์เน็ต ( ) นิตยสาร/หนังสือพิมพ์

( ) แผ่นพับโฆษณา ( ) วิทยุโทรทัศน์

( ) ได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก ( ) อื่น ๆ.....

9. ร้านอาหารที่มีอยู่ในปัจจุบันท่านมีความพอใจในระดับใด

( ) พอใจมาก ( ) ปานกลาง

( ) พอใจ ( ) พอใจ

( ) ไม่พอใจ ( ) ไม่พอใจอย่างมาก

10. ท่านคิดว่าควรมีการพัฒนารูปแบบธุรกิจร้านอาหาร

( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

การพัฒนาการบริหารจัดการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ระบบบัญชี					
1) การจัดเมนูหรือหมวดหมู่สามารถเรียกใช้บริการได้ง่าย					
2) ระบบสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงาน					
3) ระบบช่วยควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับ					
4) ระบบสามารถช่วยให้การทำงานของพนักงานได้รวดเร็วไม่ติดขัด					
5) ระบบข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
6) ระบบสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ					
7) ระบบช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารเก็บข้อมูลการทำงานได้ดี					
8) ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี					
2. การกำหนดราคาสินค้า					
1) กำหนดราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2) ราคาสินค้ามีมาตรฐานเดียวกัน					
3) ราคาเหมาะสมกับสินค้า					
4) ราคาสินค้ามีราคาถูกกว่าร้านค้าทั่วไป					
3. การจัดการหน้าร้าน					
1) ความสามารถในการจัดการจองโต๊ะ					
2) การตรวจสอบโต๊ะอาหารที่มีการจองโต๊ะ					
3) การยกเลิกการจองโต๊ะอาหาร					
4) ตรวจสอบรายการอาหารที่สั่ง					
5) การเปลี่ยนสถานะรายการอาหารที่ทำเสร็จแล้ว					
6) บันทึกรายการใบเสร็จที่มาจากการสั่งอาหาร					
7) บันทึกรายการใบเสร็จที่มาจากการสมัครสมาชิก					
8) พิมพ์ใบเสร็จที่บันทึก					

การพัฒนาการบริหารจัดการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. การบริหารสินค้าคงคลัง					
1) การบริหารสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
2. บันทึกรายการสินค้าเข้าออกด้วยคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่มีการขายสินค้า					
3. ใช้เครื่องเก็บเงินเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บค่าสินค้า					
4. การแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจนระหว่างการรับสินค้า การส่งสินค้า และการจัดทำอาหาร					
5. การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก					
การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน					
1. การบริการที่ดีและรวดเร็ว					
2. การบริหารจัดการอยู่ภายใต้กรอบของระเบียบ					
3. มีเงินลงทุนเพียงพอ					
4. พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ความสามารถ					
5. การทำงานเป็นทีมของพนักงาน					
6. มีการบริหารจัดการและการควบคุมภายใน					
การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก					
1. ร้านตั้งอยู่ในเขตชุมชนเมืองทำให้มีความทันสมัยและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี					
2. การให้บริการสื่อเทคโนโลยี เพื่อสร้างความสุขให้แก่ลูกค้า					
3. เศรษฐกิจในชุมชนอยู่ในระดับดีเอื้อประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร					
4. ค่าครองชีพในชุมชนสูง ประชากรมีรายได้สูง					
5. สภาพเศรษฐกิจมีความคล่องตัวน้อย ประชาชนมีรายได้น้อย ทำให้ไม่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน					
6. นโยบายของรัฐบาลสามารถเอื้อต่อการจัดการพัฒนาธุรกิจ					

การพัฒนาการบริหารจัดการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ส่วนประสมทางการตลาด					
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย					
2. มีอาหารให้เลือกหลากหลาย					
3. ความสะอาดของอาหาร					
4. เป็นอาหารที่ดีต่อสุขภาพ					
5. มีเมนูใหม่ ๆ มาให้เลือกบริการลูกค้า					
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ราคาของอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
3. มีป้ายแสดงราคาที่ชัดเจน					
4. ราคาค่าใช้จ่ายบริการมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. มีบริการ Delivery ส่งถึงบ้าน					
2. ความสะอาดภายในร้าน					
3. เวลาเปิดปิดเหมาะสมที่จะใช้บริการ					
4. บรรยากาศโดยรอบสวยงาม					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
1. มีการทดลองให้ชิมฟรีสำหรับเมนูใหม่					
2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
3. มีการจัดทำบัตรสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลหรือรับส่วนลด					
4. มีการจัดทำบัตรสมาชิก					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีเพียงพอต่อความต้องการ					
2. พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดี					
3. พนักงานมีความรู้ในการให้บริการเป็นอย่างดี					
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

การพัฒนาการบริหารจัดการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีความปลอดภัยในการให้บริการ					
2. มีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
3. สามารถชำระค่าบริการได้สะดวก					
ด้านกายภาพ					
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะแก่การพักผ่อน					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
3. สถานที่มีการจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ					
4. สถานที่บริการมีการที่นั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
7. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์					
1. มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง					
2. มีความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
3. มีศักยภาพในการให้บริการที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือภายใต้กระบวนการการให้บริการ					
4. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงาน					
5. มีการบริการที่รวดเร็ว					
6. มีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถให้คำแนะนำได้					
7. มารยาทและความสุภาพอ่อนน้อม					
8. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สวยงาม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

****

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารที่พึงประสงค์ในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นเอกสารการวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดตามที่ปรากฏแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้คำตอบที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ได้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

แบบสัมภาษณ์นี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ประวัติของเจ้าของกิจการ

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิดความต้องการการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนคปฐม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ในความอนุเคราะห์การตอบแบบสัมภาษณ์นี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับประวัติของเจ้าของกิจการ

1. ผู้ก่อตั้ง
2. ลักษณะของร้านอาหาร
3. ระยะเวลาดำเนินการ
4. กลุ่มลูกค้าหลัก
5. กลุ่มลูกค้ารอง
6. เวลาเปิดปิดร้าน
7. ปัจจุบันร้านมีคนดูแลกี่คน มีใครบ้าง

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิดความต้องการการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1. ท่านประชาสัมพันธ์ร้านอาหารในรูปใดบ้าง
2. ร้านอาหารของท่านในปัจจุบันมียอดขายสินค้ามากขึ้นในระดับใด
3. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหาร
4. ร้านอาหารของท่านในปัจจุบันมีกำไรที่ได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้นในระดับใด
5. ร้านอาหารของท่านในปัจจุบันมีลูกค้าประจำเพิ่มขึ้นในระดับใด
6. ร้านอาหารของท่านในปัจจุบันมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นในระดับใด
7. ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของร้านบริการอาหารในระดับใด
8. ท่านคิดว่ามีโปรโมชั่นหรือการส่งเสริมการขายใดที่จะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหาร
9. ร้านอาหารที่มีอยู่ในปัจจุบันท่านมีความพอใจในภาพรวมมากน้อยระดับใด
10. ท่านคิดว่าควรมีการพัฒนารูปแบบธุรกิจร้านอาหารของท่านหรือไม่