



แบบสอบถาม เรื่อง ความสนใจในการใช้บริการการขายทางโทรศัพท์ (Tele-sale) และการทำ
การตลาดทางโทรศัพท์ (Tele-marketing) ของผู้ประกอบการ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา บร.645 การศึกษาอิสระ 2 ประจำปีการศึกษา 2549 โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ 21 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การจัดทำแผนธุรกิจการให้บริการการขายทางโทรศัพท์ของบริษัท Teleservice Call Center Co., Ltd. คณะผู้จัดทำใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ และสัญญาว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้

.....

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท

ข้อมูลสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการวันที่กรอกแบบสอบถาม.....

ที่ตั้งสถานประกอบการ

.....

ประเภทสถานประกอบการ

- | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ โรงแรม | ☐ โรงพยาบาล | ☐ ฟิตเนส | ☐ สปา |
| ☐ บริษัทโฆษณา | ☐ บริษัทที่ปรึกษาทางการตลาด | ☐ บริษัทวิจัย | ☐ ศูนย์บริการ |

จำนวนพนักงาน

- | | | | |
|--|---|---|---|
| ☐ น้อยกว่า 100 คน | ☐ 101-300 คน | ☐ 301-500 คน | ☐ 501-1,000 คน |
| ☐ 1,001-1,500 คน | ☐ 1,501-2,000 คน | ☐ 2,001-2,500 คน | ☐ มากกว่า 2,500 คน |

รูปแบบการทำธุรกิจและการดำเนินงาน Tele-Sale และ Tele-Marketing ของบริษัทในปัจจุบัน

1. บริษัทของท่านทำธุรกิจ Tele-Sale และ Tele-Marketing ในรูปแบบใดบ้างดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.1 การขายทางโทรศัพท์ (Tele-Sale)

_____ การขายสมาชิก

_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

**1.2 การทำการตลาดทางโทรศัพท์ (Tele-Marketing ซึ่งได้แก่ Tele-survey/Market Research/
Invitation Service/Generate and qualify leads)**

1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ

_____ การบริการของพนักงานบริษัท _____ สินค้า / บริการ
_____ ภาพลักษณ์องค์กร _____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.2.2 การทำวิจัยตลาดทางโทรศัพท์

_____ การทำข้อมูลสำรวจตลาดก่อนและหลังการออกสู่ตลาด
_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.2.3 การให้บริการทางการตลาดอื่น ๆ

_____ การโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่และกลุ่มลูกค้าเดิมให้มารับฟังการ
แนะนำสินค้าหรือบริการหรือโทรแจ้งรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ
_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.2.4 อื่น ๆ โปรดระบุ _____ 2.

ปัจจุบันบริษัทฯของท่านดำเนินธุรกิจ Tele-sale หรือ/และ Tele-marketing ในรูปแบบในข้อ 1 เองหรือว่าจ้าง
บริษัทอื่น (Outsource บริษัทข้างนอก)ในการดำเนินการ

2.1 การขายทางโทรศัพท์ (Tele-Sale)

_____ ดำเนินการเอง _____ ว่าจ้างบริษัทอื่น
_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

2.2 การทำการตลาดทางโทรศัพท์ (Tele-Marketing)

_____ ดำเนินการเอง _____ ว่าจ้างบริษัทอื่น
_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

กรณีที่ท่านดำเนินการเอง

3.ในกรณีที่ท่านดำเนินการเอง ปัญหาที่พบในปัจจุบัน 3 อันดับแรก คืออะไร โปรดเรียงลำดับความสำคัญ
ของปัญหาที่พบ (1 คือ ปัญหาที่สำคัญน้อยที่สุด 3 คือ ปัญหาที่สำคัญมากที่สุด)

.....3.1 ต้องลงทุนสูง เช่น การลงทุน การบำรุงรักษาระบบไอที เป็นต้น

.....3.2 การเข้า-ออกของพนักงาน Tele-sale หรือ Telemarketing บ่อย

.....3.3 ความยุ่งยากในการฝึกอบรมพนักงาน

.....3.4 การจัดหาพนักงาน Tele-sale หรือ Telemarketing ได้ไม่เพียงพอ

-3.5 ข้อจำกัดเรื่องการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ผู้ชำนาญงาน
ในเรื่องโปรแกรมเมอร์ การวางระบบ การฝึกอบรม เป็นต้น
-3.6 ความยุ่งยากในการบริหารงานพนักงาน
-3.7 จำนวนและความละเอียดของฐานข้อมูลที่มีอยู่มีไม่เพียงพอ
-3.8 อื่น ๆ โปรดระบุ

4. ในกรณีที่ท่านดำเนินการเอง ปัจจัยที่ไม่เลือกว่าจ้างบริษัทอื่นในการดำเนินการแทน (ว่าจ้างบริษัท Outsource) เป็นเพราะเหตุใด โปรดเรียงลำดับความสำคัญ (1 คือ สำคัญน้อยที่สุด 10 คือ สำคัญมากที่สุด)

- _____ 4.1 ราคาแพง
- _____ 4.2 การรายงานผลล่าช้า
- _____ 4.3 คุณภาพของงานไม่ตรงตามที่กำหนด
- _____ 4.4 งานไม่เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- _____ 4.5 งานพนักงานมีมารยาทไม่เหมาะสม
- _____ 4.6 พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญในผลิตภัณฑ์ (สินค้า /บริการ)
- _____ 4.7 จำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- _____ 4.8 เทคโนโลยีล้าสมัย
- _____ 4.9 การรั่วไหลของข้อมูล ข่าวดาร
- _____ 4.10 อื่น ๆ โปรดระบุ _____

5. ในกรณีที่ท่านดำเนินการเอง ในอีก 6 เดือนข้างหน้า ท่านมีความคิดที่จะใช้บริการว่าจ้างบริษัทอื่น (ว่าจ้างบริษัท Outsource) ในการดำเนินการแทนบริษัทของท่านหรือไม่

- ☐ ใช้บริการอย่างแน่นอน ☐ คาดว่าจะใช้บริการ ☐ ยังไม่แน่ใจ
- ☐ คาดว่าจะไม่ใช้บริการ ☐ ไม่ใช่แน่นอน

กรณีที่ปัจจุบันท่านว่าจ้างบริษัทอื่นอยู่ (ว่าจ้างบริษัท Outsource)

6. ในกรณีที่ปัจจุบันท่านว่าจ้างบริษัทอื่นอยู่ (ว่าจ้างบริษัท Outsource) ในการดำเนินงาน เกณฑ์ในการเลือกบริษัทที่ว่าจ้างคืออะไร โปรดเรียงลำดับความสำคัญ (1 คือ สำคัญน้อยที่สุด 10 คือ สำคัญมากที่สุด)

- 6.1 ความสะดวกในการติดต่อ
- 6.2 การเสนอรูปแบบงานที่หลากหลายเพื่อการตัดสินใจ
- 6.3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง อาทิ การเสนอรูปแบบ รายละเอียดงาน การเสนอราคางาน
- 6.4 ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ
- 6.5 ความรวดเร็วในการส่งมอบงาน
- 6.6 คุณภาพงาน
- 6.7 ราคางาน

..... 6.8 จำนวนพนักงาน
 6.9 เทคโนโลยี
 6.10 อื่น ๆ โปรดระบุ

7. ท่านมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของบริษัทที่ท่านใช้บริการในปัจจุบันในประเด็น ต่าง ๆ ต่อไปนี้
 อย่างไร (โดย 1 พึงพอใจน้อยที่สุด.....5 พึงพอใจมากที่สุด)

ความพึงพอใจด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
7.1 ระบบสารสนเทศ / เทคโนโลยีตอบสนองความต้องการ					
7.2 คุณภาพของพนักงาน เช่น ความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการ ติดต่อสื่อสาร/สนทนา การ Up-sell หรือ cross-sell					
7.3 การรักษามาตรฐานของการให้บริการ เช่น จำนวนสายที่โทรออกต่อชั่วโมง จำนวนสายที่ติดต่อได้ต่อชั่วโมง เวลาที่ใช้สายในการ complete ต่อครั้ง เป็นต้น					
7.4 ผลงานตอบสนองความต้องการ					
7.5 จำนวนพนักงาน					
7.6 ค่าบริการ					
7.7 ผลงานกำหนดเสร็จตามที่กำหนด					
7.8 คุณภาพของงานโดยรวม					
7.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

8. ในปัจจุบัน ท่านรู้จักบริษัทที่ให้บริการงานประเภทนี้ จากแหล่งใด

- ☐ คนรู้จักแนะนำ
☐ บริษัทผู้ให้บริการเข้ามาแนะนำบริการด้วยตนเอง
☐ เมล์ของผู้ให้บริการ
☐ วารสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ โปรดระบุ.....
☐ Websiteของผู้ให้บริการ
☐ หน่วยงานภายในของท่านเป็นผู้แนะนำ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ในกรณีที่ปัจจุบันท่านว่าจ้างบริษัทอื่น (ว่าจ้างบริษัท Outsource) ในการดำเนินงานการ ไม่ทราบ ว่า ใน
 อีก 6 เดือนข้างหน้า ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนหรือเพิ่มผู้ให้บริการหรือไม่

- ☐ ไม่เปลี่ยนและไม่เพิ่ม ☐ เปลี่ยนผู้ให้บริการ
☐ เพิ่มผู้ให้บริการ ☐ ทั้งเปลี่ยนและเพิ่มผู้ให้บริการ

ความต้องการใช้บริการ Outsource Call Center ดำเนินการด้าน Tele-sale / Telemarketing ของบริษัท
ในอนาคต

10. “ถ้ามีบริษัทในประเทศไทยเปิดให้บริการ Outsource Call Center ในการโทรออกหาลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังเพื่อให้บริการทางด้าน Teleservice เช่น Tele-sale/Telemarketing โดยเฉพาะ โดยมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้าน Tele-sale/Telemarketing เป็นเสมือนพนักงานของบริษัทของท่านในการโทรออกหาลูกค้าเดิม ลูกค้าใหม่ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังเพื่อให้ข้อมูล ชักจูงและโน้มน้าวให้เกิดการซื้อและใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้และเพิ่มโอกาสในการขายอีกช่องทางหนึ่ง รวมถึงโอกาสในการสร้างการขายในอนาคต และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความใกล้ชิดกับลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการโทรนัดหรือการโทรแจ้งข้อมูลของสินค้าและบริการ รายการส่งเสริมการขายต่างๆ การทำสำรวจวิจัยเพื่อหาข้อมูลต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการตลาดโดยตรง การรวบรวมข้อมูลและติดตามตรวจสอบงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วให้กับหน่วยงานของท่าน และมีการจัดส่งรายงานในการให้บริการดังกล่าวให้กับท่าน ซึ่งช่วยให้หน่วยงานของท่านประหยัดงบประมาณ ต่อคนในการเข้าถึงลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าที่คาดหวังได้โดยตรง การรักษาและติดต่อกับลูกค้า และการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สูง ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการขายโดยพนักงานขายแบบเผชิญหน้าหรือการทำตลาดโดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ ” บริษัทของท่านจะใช้บริการดังกล่าวหรือไม่

☐ ใช้บริการอย่างแน่นอน ☐ คาดว่าจะใช้บริการ ☐ ยังไม่แน่ใจ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 13)

☐ คาดว่าจะไม่ใช้บริการ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 13) ☐ ไม่ใช่แน่นอน (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 13)

11. ในกรณีที่ท่านมีความต้องการใช้บริการ/ คาดว่าจะใช้บริการ Outsource Call Center ท่านคิดว่า ท่านต้องการใช้ในงานประเภทใดต่อไปนี้จะและลักษณะการให้บริการเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ

11.1 การขายทางโทรศัพท์ (Tele-Sale)

_____ การขายสมาชิก

_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ลักษณะการให้บริการ

ราคาที่ท่านยินดีที่จะจ่ายเมื่อขายได้ต่อสาย (ในกรณีที่ติดต่อและขายได้)

☐ 500-600 บาท/คน ☐ 601-700 บาท/คน ☐ 701-800 บาท/คน

☐ 801-900 บาท/คน ☐ 901-1,000 บาท/คน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการแต่ละโครงการ

☐ น้อยกว่า 7 วัน ☐ 7-15 วัน ☐ 16-30 วัน

☐ 31-45 วัน ☐ 46-60 วัน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

จำนวนเป้าหมายเฉลี่ยที่ต้องการขายได้ในหนึ่งโครงการ

☐ น้อยกว่า 300 คน ☐ 301-500 คน ☐ 501-700 คน

☐ 701-900 คน ☐ 901-1100 คน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ท่านคาดว่าจะในอีก 1-2 ปีข้างหน้า ยอดขายจากการขาย Tele-sale จะเป็นสัดส่วนร้อยละ _____ ของยอดขายทั้งหมดและในอีก 3-5 ปีข้างหน้า อัตราการเติบโตโดยยอดขายจากการขาย Tele-sale จะเป็นสัดส่วนร้อยละ _____

11.2 การทำการตลาดทางโทรศัพท์ (Tele-Marketing ซึ่งได้แก่ Tele-survey/Market Research/ Invitation Service/Generate and qualify leads)

ในกรณีที่ท่านเลือกใช้บริการ Tele-marketing ท่านคาดว่าจะในอีก 1-2 ปีข้างหน้า ค่าใช้จ่ายจากการทำ Tele-marketing จะเป็นร้อยละ _____ ของงบการตลาดทั้งหมดและในอีก 3-5 ปีข้างหน้า อัตราการเติบโตของค่าใช้จ่ายจากการทำ Tele-marketing จะเป็นสัดส่วนร้อยละ _____

ประเภทการใช้บริการ

11.2 .1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Tele-survey)

_____ การบริการของพนักงานบริษัท _____ สินค้า / บริการ

_____ ภาพลักษณ์องค์กร _____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ลักษณะการใช้บริการ

ราคาที่ท่านยินดีที่จะจ่ายเมื่อสอบถามได้ต่อสาย (ในกรณีที่ติดต่อและมีการตอบแบบสอบถาม)

☐ 70-80 บาท/คน ☐ 81-90 บาท/คน ☐ 91-100 บาท/คน

☐ 101-110 บาท/คน ☐ 111-120 บาท/คน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละโครงการ

☐ น้อยกว่า 7 วัน ☐ 7-15 วัน ☐ 16-30 วัน

☐ 31-45 วัน ☐ 46-60 วัน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

จำนวนคนที่ต้องการที่จะทำการสอบถามในหนึ่งโครงการ

☐ น้อยกว่า 300 คน ☐ 301-500 คน ☐ 501-700 คน

☐ 701-900 คน ☐ 901-1100 คน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ประเภทการใช้บริการ

11.2.2 การทำวิจัยตลาดทางโทรศัพท์ (Market Research)

_____ การทำข้อมูลสำรวจตลาดก่อนและหลังการออกสู่ตลาด

_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ลักษณะการใช้บริการ

ราคาที่ท่านยินดีที่จะจ่ายเมื่อสอบถามได้ต่อสาย (ในกรณีที่ติดต่อและมีการตอบแบบสอบถาม)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 220-230 บาท/คน | ☐ 231-240 บาท/คน | ☐ 241-250 บาท/คน |
| ☐ 251-260 บาท/คน | ☐ 261-270 บาท/คน | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละโครงการ

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| ☐ น้อยกว่า 7 วัน | ☐ 7-15 วัน | ☐ 16-30 วัน |
| ☐ 31-45 วัน | ☐ 46-60 วัน | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

จำนวนคนที่ต้องการที่จะทำการสอบถามในหนึ่งโครงการ

- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| ☐ น้อยกว่า 300 คน | ☐ 301-500 คน | ☐ 501-700 คน |
| ☐ 701-900 คน | ☐ 901-1100 คน | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

ประเภทการใช้บริการ

11.2.3 การให้บริการทางการตลาดอื่น ๆ (Invitation Service/Generate and qualify leads)

_____ การโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่และกลุ่มลูกค้าเดิมให้มารับฟังคำแนะนำ
สินค้าหรือบริการหรือโทรแจ้งรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ

_____ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ลักษณะการใช้บริการ

ราคาที่ท่านยินดีที่จะจ่ายเมื่อได้ให้ข้อมูลต่อสาย (ในกรณีที่ติดต่อและมีการให้ข้อมูล)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 70-80 บาท/คน | ☐ 81-90 บาท/คน | ☐ 91-100 บาท/คน |
| ☐ 101-110 บาท/คน | ☐ 111-120 บาท/คน | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละโครงการ

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| ☐ น้อยกว่า 7 วัน | ☐ 7-15 วัน | ☐ 16-30 วัน |
| ☐ 31-45 วัน | ☐ 46-60 วัน | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

จำนวนคนที่ต้องการจะให้ข้อมูล

- | | | |
|--|--------------------------------------|--|
| ☐ น้อยกว่า 300 คน | ☐ 301-500 คน | ☐ 501-700 คน |
| ☐ 701-900 คน | ☐ 901-1100 คน | ☐ อื่น ๆ ระบุ |

ประเภทการใช้บริการ

11.2.4 บริการอื่น ๆ โปรดระบุ

ลักษณะการใช้บริการ

ราคาที่ท่านยินดีที่จะจ่ายต่อสาย

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| ☐ 70-80 บาท/คน | ☐ 81-90 บาท/คน | ☐ 91-100 บาท/คน |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|

