

แบบสอบถามชุดที่ 2 (พนักงานบริษัท แผนกข้อมูล และการบริการลูกค้า)

คำอธิบายข้อมูล

CRM ย่อมาจาก Customer Relationship Management หรือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์นั้น หมายถึง กิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้า ผู้บริโภค หรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีการรับรู้ที่ดีตลอดจนรู้สึกชอบบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-win Strategy) เป็นระยะเวลานาน

ประโยชน์ของการทำกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีดังนี้

1. เพื่อเพิ่มยอดขายของบริษัทอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่งๆ
2. เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือการบริการและบริษัท ทำให้ลูกค้าทราบวิธีการใช้สินค้าอย่างถูกต้อง สามารถจดจำ และมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัทในระยะยาว
3. เพื่อให้ลูกค้ามีความภักดีต่อบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่บริษัทมีสินค้าจำหน่ายหลายสายผลิตภัณฑ์การมีลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัทในสายผลิตภัณฑ์หนึ่งแล้วรู้สึกประทับใจในทางบวก โอกาสที่บริษัทจะเสนอขายสินค้าในสายผลิตภัณฑ์อื่น (Cross Selling) ได้สำเร็จจะมีมากขึ้น
4. เพื่อให้ลูกค้าแนะนำสินค้าหรือการบริการต่อไปยังผู้อื่น เกิดการพูดแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth) ในทางบวกเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำกล่าวอ้างในโฆษณาเสียอีก และเมื่อสินค้าหรือการบริการของบริษัทถูกโจมตีจากผู้อื่น ลูกค้าชั้นดีของบริษัทเหล่านี้เองที่จะทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียง ปกป้อง ชื่อเสียงของบริษัท และสินค้าหรือการบริการของบริษัท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ
☐ (1) 15-20 ปี ☐ (2) 21-25 ปี ☐ (3) 26-30 ปี ☐ (4) 31-35 ปี ☐ (5) 36-40 ปี ☐ (6) 41-45 ปี
☐ (7) 46-50 ปี ☐ (8) 51-55 ปี ☐ (9) 56-60 ปี ☐ (10) 61-65 ปี ☐ (11) 66-70 ปี ☐ (12) อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. แผนก..... ฝ่าย.....
- 4.ระดับการศึกษาสูงสุด / ปัจจุบัน
☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรี ☐ (3) ปริญญาโท ☐ (4) อื่นๆ.....
5. รายได้ต่อเดือน
☐ (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ (2) 10,001 – 15,000 บาท ☐ (3) 15,001-20,000 บาท
☐ (4) 20,001-25,000 บาท ☐ (5) 25,001- 30,000 บาท ☐ (6) 30,001 – 35,000 บาท
☐ (7) 35,001 – 40,000 บาท ☐ (8) 40,001 - 45,000 บาท ☐ (9) 45,001 – 50,000 บาท
☐ (10) 50,001 – 55,000 บาท ☐ (11) 55,001 - 60,000 บาท ☐ (12) มากกว่า 60,000 บาท
6. ระยะเวลาทำงานที่บริษัท King Power
☐ (1) น้อยกว่า 1 ปี ☐ (2) 1-2 ปี ☐ (3) 2-4 ปี
☐ (4) 4-6 ปี ☐ (5) 6-8 ปี ☐ (6) 8-10 ปี
☐ (7) มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็น 7. กรุณาให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น จากข้อความดังรายการต่อไปนี้	King Power Duty Free					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
7.1 ท่านเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจ วิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายของบริษัท และแผนก
7.2 ท่านเข้าใจนโยบายของแผนกเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.3 ท่านมีความเข้าใจกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.4 ท่านมีความเข้าใจในลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.5 ท่านมีความเข้าใจในลักษณะการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.6 ท่านมีความตั้งใจในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนก	5	4	3	2	1	ความเข้าใจต่อระบบ CRM และการปฏิบัติงาน
7.7 ท่านคิดว่าท่านทราบวัตถุประสงค์ของการทำ CRM เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.8 ท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของท่านซึ่งเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.9 ท่านเห็นว่ระบบ CRM สามารถแก้ปัญหาในเรื่องระบบการบริการลูกค้าได้อย่างแท้จริง	5	4	3	2	1	
7.10 ท่านเห็นด้วยกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ CRM	5	4	3	2	1	
7.11 ท่านเห็นว่ระบบ CRM ทำให้ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องการให้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.12 ท่านเห็นว่ระบบ CRM เป็นระบบที่เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	การสื่อสาร และการติดต่อประสานงานทั้ง บุคคลภายใน และลูกค้า
7.13 ท่านเห็นว่ระบบ CRM ทำให้การติดต่อประสานงานกับลูกค้าทำได้ง่ายขึ้น	5	4	3	2	1	
7.14 ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.15 ท่านติดต่อประสานงาน และดำเนินเรื่องได้อย่างรวดเร็วเสมอ	5	4	3	2	1	
7.16 ท่านติดต่อประสานงาน และดำเนินเรื่องได้อย่างถูกต้องเสมอ	5	4	3	2	1	
7.17 ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1	ระบบการขาย และการชำระเงิน (สำหรับพนักงานหน้าร้านค้าเท่านั้น)
7.18 ท่านสามารถปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	
7.19 ท่านคิดว่าระบบการชำระเงินมีความแม่นยำ	5	4	3	2	1	
7.20 ท่านคิดว่าระบบการทำรายการส่งเสริมการขายมีความรวดเร็ว และแม่นยำ	5	4	3	2	1	
7.21 ท่านสามารถตอบปัญหา หรือแนะนำสินค้าโดยชี้แจงได้อย่างสุภาพ และชัดเจน	5	4	3	2	1	ระบบฐานข้อมูล และเทคโนโลยี
7.22 ท่านคิดว่าระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้อง	5	4	3	2	1	
7.23 ท่านคิดว่าผู้เชี่ยวชาญในระบบเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหของระบบได้ทันกับความต้องการลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.24 ท่านคิดว่าฐานข้อมูลมีการ Update อยู่เสมอ	5	4	3	2	1	
7.25 ท่านมีความรู้ในระบบเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
7.26 ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีที่ท่านใช้อยู่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างยิ่ง	5	4	3	2	1	บุคลากร และการฝึกอบรม
7.27 ท่านคิดว่าระบบประเมินผลของบริษัทมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	
7.28 ท่านเห็นว่าการฝึกอบรมของบริษัทสามารถทำให้ท่านพัฒนาตัวเองได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	5	4	3	2	1	
7.29 ท่านเห็นว่ระยะเวลาในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	
7.30 ท่านเห็นว่บริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.31 ท่านเห็นว่กำลังคน และพนักงานในบริษัทมีความเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 2ระดับความคิดเห็น 7. กรุณาให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น จากข้อความดังรายการต่อไปนี้	King Power Duty Free					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
7.32 ท่านเห็นว่ากิจกรรมที่บริษัทจัดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1	กิจกรรม
7.33 ท่านเห็นว่ากิจกรรมที่ทางบริษัทได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าได้	5	4	3	2	1	
7.34 ท่านเห็นว่าก่อนจัดกิจกรรมมีการสอบถามความคิดเห็นกับลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.35 ท่านเห็นว่ากิจกรรมที่ทางบริษัทจัดสามารถตอบสนอง Life Style ของลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.36 ท่านเห็นว่ารายการส่งเสริมการขายที่ทางบริษัทจัดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1	รายการส่งเสริมการขาย
7.37 ท่านเห็นว่า เงื่อนไข ในการใช้รายการส่งเสริมการขายเข้าใจง่าย และใช้ประโยชน์ได้จริง	5	4	3	2	1	
7.38 ท่านเห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ทางบริษัทจัดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1	สิทธิประโยชน์
7.39 ท่านเห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ทางบริษัทจัดสามารถตอบสนอง Life Style ของลูกค้า	5	4	3	2	1	
7.40 ท่านเห็นว่าบริษัทได้รับความร่วมมือจากบริษัทพันธมิตรในการจัดสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	
7.41 ท่านเห็นว่าเงื่อนไข ในการใช้สิทธิประโยชน์เข้าใจง่าย และใช้ประโยชน์ได้จริง	5	4	3	2	1	

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

