

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานวิจัยเฉพาะกรณี ระดับปริญญาโท หมวดเทคโนโลยีค้าปลีก สาขาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เรื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา
ลูกค้ากลุ่มคลินิกของบริษัท พี. แอนด์ ไอ. เฮลท์ตี้แคร์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารลูกค้าความสัมพันธ์ให้ดีขึ้น โดยข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้า ของคลินิกผิวหนัง

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่เลือก เว้นแต่กรณีที่จะระบุให้ตอบเป็นแบบอื่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ

☐ 25-35ปี	☐ 36-45ปี
☐ 46-60 ปี	☐ 60 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี	☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. ตำแหน่งหน้าที่ประจำคลินิก

☐ แพทย์เจ้าของกิจการ	☐ เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
4. รายได้ต่อเดือน

☐ 10,001-50,000 บาท	☐ 50,001-99,999 บาท
☐ 100,000-150,000 บาท	☐ 150,001-200,000 บาท
☐ 200,001-300,000 บาท	☐ สูงกว่า 300,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้าของคลินิกผิวหนัง

5. ท่านเป็นลูกค้าของบริษัทP&Oจำกัดมานานเท่าใด

☐ น้อยกว่า 1 ปี	☐ 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี
☐ 2 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	☐ 3 ปีขึ้นไป
6. ท่านมีรอบระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้าประเภทสบู่มาก่อนสบู์เหลวแอมพูลของHarro Gateในครั้ง
หนึ่ง ๆ นานเท่าใด

☐ 1 เดือน	☐ 2 เดือน
☐ 3 เดือน	☐ 3 เดือนขึ้นไป
7. ท่านสั่งซื้อสินค้าประเภทใดมากที่สุด

☐ สบู่ก้อน	☐ สบู่เหลว
☐ แอมพูล	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. โดยปกติท่านจะสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าก่อนล่วงหน้าของ Harro Gate เมื่อใด

☐ เมื่อสินค้าใกล้หมด ☐ เมื่อสินค้าหมด

☐ เมื่อพนักงานขายของบริษัทไปพบท่าน

☐ เมื่อพนักงานขายของบริษัทโทรศัพท์ไปพบท่าน

9. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าก่อนล่วงหน้าของ Harro Gate คือใคร

☐ แพทย์เจ้าของกิจการ ☐ ผู้ใกล้ชิดกับเจ้าของคลินิก (คู่สมรส, บุตรญาติ)

☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ ☐ เลขา, ผู้ช่วยแพทย์เจ้าของคลินิก

10. ผู้สั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าก่อนล่วงหน้าของ Harro Gate คือใคร

☐ แพทย์เจ้าของกิจการ ☐ ผู้ใกล้ชิดกับเจ้าของคลินิก (คู่สมรส, บุตรญาติ)

☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ ☐ เลขา, ผู้ช่วยแพทย์เจ้าของคลินิก

11. โดยเฉลี่ยแล้วท่านได้รับสินค้า ล่วงหน้า ล่วงหน้า ของ Harro Gate ถูกต้อง และครบถ้วน (ตามจำนวนที่สั่ง) หรือไม่ โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน

ความถูกต้องของสินค้า หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับสินค้า และของแถมจากการสั่งซื้อสินค้าครบตามจำนวน ถูกต้องตามชนิดหรือสีที่สั่ง รวมถึงได้รับข้อมูลสินค้าทางช่องทางต่าง ๆ และข้อมูลการส่งเสริมการขายที่ถูกต้อง

ความครบถ้วน หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับสินค้า และของแถมจากการสั่งซื้อสินค้าครบตามจำนวนที่สั่งรวมถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ครบถ้วนเหมือนกันทั้งจากพนักงานขายและเว็บไซต์ รวมถึงการได้รับแจกสินค้าตัวอย่างทดลองใช้ครบถ้วนทุกผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจสั่งซื้อ

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจ 3 = ปานกลาง

2 = ไม่พึงพอใจ 1 = ไม่พึงพอใจมากที่สุด

[illegible]

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กรุณาให้คะแนน 1-7 โดย

1 หมายถึง คะแนนน้อยที่สุด

7 หมายถึง คะแนนมากที่สุด

การรับรู้ CRM ปัจจุบัน หมายถึง คะแนนประเมินผลตามการทำงานของบริษัทฯ ที่ทำได้จากประสบการณ์ของท่าน

ความคาดหวังด้าน CRM หมายถึง คะแนนประเมินตามที่ท่านเห็นว่าบริษัทฯ ควรทำได้ เพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจ

ด้านฐานข้อมูล	การรับรู้ CRMปัจจุบัน (1-7)	ความคาดหวัง ด้าน CRM (1-7)
1. ประสิทธิภาพของระบบตรวจสอบประวัติการสั่งซื้อสินค้าที่บริษัทฯ จัดทำให้แก่ท่าน		
2. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากข้อมูลสินค้าที่บริษัทฯ นำเสนอทางเว็บไซต์		
3. พนักงานขายมีความถูกต้องแม่นยำในการจดจำประวัติการซื้อสินค้าของท่าน		
4. ความถูกต้องของเอกสารการจัดส่งสินค้า (Invoice)		

ด้านเทคโนโลยี	การรับรู้ CRMปัจจุบัน (1-7)	ความคาดหวัง ด้าน CRM (1-7)
1. ท่านสามารถติดต่อโทรศัพท์มือถือของพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เมื่อต้องการสั่งซื้อสินค้า		
2. ท่านสามารถติดต่อโทรศัพท์มือถือของพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เมื่อต้องการความช่วยเหลือ หรือข้อมูลต่าง ๆ		
3. ท่านสามารถ รับ-ส่ง เอกสารผ่านโทรสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว		
4. ท่านได้รับความสะดวกจากวิธีการชำระเงิน (เงินสด และเช็คสั่งจ่าย)		
5. ท่านได้รับสินค้าที่มีมาตรฐาน ไม่เสื่อมคุณภาพเนื่องจากการจัดเก็บของบริษัท		

ด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์	การรับรู้ CRMปัจจุบัน (1-7)	ความคาดหวัง ด้าน CRM (1-7)
1. การแถมสินค้าจากการสั่งซื้อสินค้าครบตามจำนวน		
2. การแจกสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้		
3. มีการแจ้งรายการส่งเสริมการขายเป็นระยะ		
4. สินค้ามีจำหน่ายเฉพาะที่คลินิก และโรงพยาบาลเท่านั้น		

ด้านการรักษาลูกค้า	การรับรู้ CRMปัจจุบัน (1-7)	ความคาดหวัง ด้าน CRM (1-7)
1. การแจกของที่ระลึกที่บ่งบอกถึงตัวสินค้า เช่น ปากกา ตะกร้า สินค้า ฯลฯ ในเทศกาลต่าง ๆ		
2. การให้ข้อมูลสินค้าที่ครบถ้วนของพนักงานขาย		
3. ความถี่ในการไปมาหาสู่ลูกค้าของพนักงานขาย		
4. ความสุภาพ อ่อนโยน ไม่ตรีอันดีของพนักงานขาย		
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานขาย		

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดระบุระดับความต้องการเพิ่มเติมด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ความต้องการเพิ่มเติม ด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	5.มากที่สุด	4.มาก	3.ปานกลาง	2.น้อย	1.น้อยที่สุด
1. ความหลากหลายของช่องทางการชำระค่าสินค้า เช่น Internet Banking หรือชำระผ่าน Mobile Banking					
2. การมอบส่วนลดจากการสั่งซื้อสินค้าครบตามจำนวน					
3. การมอบส่วนลดเพิ่ม 1% จากการชำระเงินสดเต็มจำนวน แทนการให้เครดิต					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ
