

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณานำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาใช้ ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลองค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณานำ CRM มาใช้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ท่านเลือก

1. อายุ

[] น้อยกว่า 30

[] 30 – 39

[] 40 – 49

[] 50 -59

[] มากกว่า 60

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] ปวช. / ปวส. / อนุปริญญาหรือต่ำกว่า

[]ปริญญาตรี

[] ปริญญาโท

[] ปริญญาเอก

3. สาขาวิชาที่จบ.....

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....

5. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ท่านเลือก

6. ประเภทสินค้าและบริการขององค์กร

[] สินค้าเกษตร

[] บริการ

[] ธุรกิจการเงินและธนาคาร

[] อสังหาริมทรัพย์

[] ก่อสร้าง

[] สินค้าอุปโภคบริโภค

[] สินค้าอุตสาหกรรม

[] ทรัพยากร

[] เทคโนโลยี

[] อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. จำนวนพนักงานในองค์กรท่าน

- ☐ ต่ำกว่า 100 ☐ 100 – 199 ☐ 200 – 399
☐ 400 – 599 ☐ 600 – 799 ☐ 800 – 1,000
☐ สูงกว่า 1,000

8. องค์กรของท่านมีการพิจารณานำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์(CRM) มาใช้หรือไม่

- ☐ มี เหตุผลที่นำมาใช้.....
☐ ไม่มี เหตุผลที่ไม่นำมาใช้.....

9. สินค้าและบริการซึ่งองค์กรของท่านนำเสนอแก่ลูกค้ามีลักษณะเช่นไร

- ☐ สินค้าและบริการมีความเป็นนวัตกรรมมากและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
☐ มีทั้งสินค้าและบริการที่อิ่มตัวแล้วในตลาดปัจจุบันเพื่อรักษาตำแหน่งในตลาด และสินค้าและบริการที่มีความเป็นนวัตกรรมเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่
☐ สินค้าและบริการที่อิ่มตัวแล้วในตลาดปัจจุบัน
☐ สินค้าและบริการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของตลาด ณ เวลานั้นๆ

10. องค์กรของท่านมีภาพลักษณ์เช่นไรในตลาด

- ☐ องค์กรที่เลือกให้การสนับสนุนเฉพาะสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงเท่านั้น
☐ องค์กรที่ยอมรับแนวคิดใหม่ๆและนวัตกรรม หลังจากได้วิเคราะห์สิ่งนั้นอย่างรอบคอบแล้ว
☐ องค์กรที่ตอบสนองต่อโอกาสหรืออุปสรรคในตลาดเพื่อรักษาและเพิ่มตำแหน่งทางการตลาดขององค์กร
☐ องค์กรที่มีชื่อเสียงในด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

11. องค์กรท่านใช้เวลากับการเฝ้าติดตามการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของตลาดมากน้อยเพียงใด

- ☐ ยืดเยื้อ: องค์กรของท่านเฝ้าติดตามตลาดอยู่บ่อยๆ
☐ น้อยที่สุด: องค์กรของท่านใช้เวลาน้อยมากในการเฝ้าติดตามตลาด
☐ โดยเฉลี่ย: องค์กรของท่านใช้เวลาในการเฝ้าติดตามตลาดตามแต่สถานการณ์
☐ นานๆครั้ง: องค์กรของท่านใช้เวลาส่วนใหญ่กับการปฏิบัติงานและใช้เวลาเล็กน้อยในการเฝ้าติดตามตลาด

12. ประสบการณ์ขององค์กรที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของความต้องการของลูกค้า คือ

- ☐ องค์กรมีการดำเนินการที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาตลาดอย่างเต็มที่ซึ่งดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
- ☐ องค์กรมีการดำเนินการในการตอบสนองต่อแรงกดดันที่เกิดขึ้นในตลาดโดยทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด
- ☐ องค์กรมีการดำเนินการในเรื่องของการเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ อย่างมั่นใจด้วยการเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ
- ☐ องค์กรมีการดำเนินการในเรื่องของการเจาะตลาดแบบเชิงลึกซึ่งดำเนินการอยู่ในปัจจุบันในขณะเดียวกันก็รับเอาสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ หลังจากที่มีการทบทวนผลที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบ

13. เป้าหมายสำคัญที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในองค์กรคือเรื่องใด

- ☐ การควบคุมและรักษาระดับของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- ☐ วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและรายรับอย่างรอบคอบเพื่อที่จะรักษาและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและเลือกใช้บริการใหม่ๆ รวมถึงการเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ
- ☐ ต้องแน่ใจว่า คน, ทรัพยากร และเครื่องมือที่ต้องการใช้ในการพัฒนาบริการและตลาดใหม่ๆ สามารถจัดหาและเข้าถึงได้
- ☐ ต้องทำให้แน่ใจว่า องค์กรสามารถป้องกันสิ่งที่คุกคามโดยการดำเนินการในบางเรื่องที่เป็น

14. ท่านคิดว่าความสามารถ (ทักษะ) ของผู้บริหารองค์กรตรงกับลักษณะในข้อใดมากที่สุด

- ☐ การวิเคราะห์: ผู้บริหารมีทักษะที่สามารถมองแนวโน้มและพัฒนาสินค้าและบริการหรือตลาดใหม่ๆ
- ☐ ความชำนาญเฉพาะด้าน: ผู้บริหารมีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษ (Specialized)
- ☐ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างและชอบริเริ่มสิ่งใหม่ๆ: ผู้บริหารมีทักษะในเรื่องมุมมองที่หลากหลาย, ยืดหยุ่น และสามารถเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ได้
- ☐ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย: ผู้บริหารมีทักษะในเรื่องการเข้าถึงความต้องการของตลาด

15. เครื่องมือสำคัญที่ช่วยปกป้ององค์กรของท่านจากคู่แข่งคือ

- ☐ [] องค์กรของท่านสามารถวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นและรับเหาสีงนั้นมาใช้เพียงบางส่วน ซึ่งได้มีการทดสอบผลที่เกิดขึ้นแล้ว
- ☐ [] องค์กรของท่านสามารถป้องกันสิ่งต่างๆที่มากกระทบองค์กรได้เป็นอย่างดี
- ☐ [] องค์กรของท่านสามารถตอบสนองต่อแนวโน้มที่เกิดขึ้นได้ถึงแม้ว่าสีงเหล่านั้นอาจอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรงหรือกำลังเพิ่มขึ้น
- ☐ [] องค์กรของท่านสามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการและตลาดใหม่ๆได้อย่างเหมาะสม

16. เจ้าหน้าที่บริหารขององค์กรมีแนวโน้มว่าจะให้ความสนใจกับเรื่องใดมากที่สุด

- ☐ [] การรักษาสถานะทางการเงินด้วยวิธีการควบคุมต้นทุนและคุณภาพของสินค้าและบริการ
- ☐ [] การวิเคราะห์โอกาสในตลาดและเลือกโอกาสที่เป็นไปได้ที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องสามารถรักษาสถานะทางการเงินด้วย
- ☐ [] การพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจว่ากิจกรรมใดสามารถสร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้กับองค์กร
- ☐ [] การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ทำให้สามารถขยายไปในตลาดใหม่หรือการได้รับส่วนแบ่งการตลาดใหม่

17. องค์กรของท่านมีการเตรียมการสำหรับอนาคตเช่นไร

- ☐ [] การค้นหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้หรือความท้าทายที่เกิดขึ้นซึ่งต้องจัดการในทันทีทันใด
- ☐ [] การค้นหาแนวโน้มและโอกาสในตลาดซึ่งสามารถเกิดผลสำเร็จจากการสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบใหม่ๆ หรือการเข้าถึงตลาดใหม่ๆ
- ☐ [] การค้นหาปัญหาซึ่งถ้าแก้ไขแล้วจะสามารถรักษาและพัฒนาสินค้าและรูปแบบการให้บริการขององค์กรในปัจจุบันรวมทั้งสถานะในตลาดได้
- ☐ [] การค้นหาแนวโน้มในอุตสาหกรรมซึ่งบริษัทอื่นๆได้ทำการพิสูจน์ผลที่เกิดขึ้นมานานแล้ว รวมทั้งแก้ไขปัญหาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าและบริการขององค์กรในปัจจุบันและความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

18. องค์กรของท่านมีรูปแบบโครงสร้างขององค์กรเช่นไร

- ☐ แบ่งตามสายงาน เช่น แบ่งเป็นฝ่ายการตลาด, ฝ่ายการเงิน, ฝ่ายบุคคล, ฝ่ายจัดซื้อ
- ☐ แบ่งตามสายการผลิตหรือแบ่งตามขนาดลูกค้า เช่น สินค้าและบริการหนึ่งมีทุกสายงานดูแลเฉพาะ
- ☐ แบ่งแบบเมทริกซ์ เป็นการผสมผสานระหว่างการแบ่งตามสายงานกับการแบ่งตามสายการผลิตเข้าด้วยกัน
- ☐ รูปแบบโครงสร้างองค์กรไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์เพื่อให้พบโอกาสและวิธีแก้ปัญหา

19. รูปแบบการบริหารงานที่องค์กรของท่านเลือกใช้มีลักษณะตรงกับข้อใด

- ☐ การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วม โดยสนับสนุนสมาชิกทุกคนในองค์กรให้มีส่วนร่วมในงาน
- ☐ เขียนรายงานถึงผู้บริหารระดับสูงสำหรับความต้องการที่ต้องการได้รับความสนใจในทันที
- ☐ มีการรวมอำนาจและความรับผิดชอบอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น
- ☐ การจัดตั้งทีมเฉพาะขึ้นมาทำงานและมอบหมายความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของตน โดยสมาชิกในทีมจะตรวจตราคุณภาพในการทำงานกันเอง

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขององค์กร

20. ท่านมีระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้และระบบสารสนเทศขององค์กร

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยเลย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาดอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณานำ CRM มาใช้	5	4	3	2	1
ประโยชน์ด้านการเงิน					
ช่วยให้ยอดขายสูงขึ้น	[]	[]	[]	[]	[]
เพิ่มผลกำไรขององค์กร	[]	[]	[]	[]	[]
ลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ	[]	[]	[]	[]	[]
ประโยชน์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	[]	[]	[]	[]	[]
เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด					
สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว	[]	[]	[]	[]	[]
ช่วยให้มีการซื้อสินค้าและบริการซ้ำเพิ่มมากขึ้น	[]	[]	[]	[]	[]
เพิ่มความจงรักภักดีในตราสินค้า	[]	[]	[]	[]	[]
ช่วยในการหาลูกค้าใหม่เข้าองค์กร	[]	[]	[]	[]	[]
ช่วยรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กร	[]	[]	[]	[]	[]
เพิ่มความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า	[]	[]	[]	[]	[]
ปรับปรุงการบริหารจัดการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	[]	[]	[]	[]	[]
ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร	[]	[]	[]	[]	[]
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายต่างๆขององค์กร	[]	[]	[]	[]	[]
มีการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆยิ่งขึ้น	[]	[]	[]	[]	[]
ประโยชน์ด้านข้อมูล	[]	[]	[]	[]	[]
ข้อมูลลูกค้ามีความถูกต้องมากขึ้น					
ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลมีความเป็นระบบ	[]	[]	[]	[]	[]
ระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์	[]	[]	[]	[]	[]
องค์กรของท่านมีการลงทุนในการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กรมาก					
องค์กรของท่านมีประสบการณ์ในด้านการจัดการระบบสารสนเทศเป็นระยะเวลานาน	[]	[]	[]	[]	[]
องค์กรของท่านนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการวางแผน	[]	[]	[]	[]	[]
การบริหารจัดการระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระดับสูงขององค์กรไม่ใช่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง	[]	[]	[]	[]	[]
พนักงานในองค์กรมีความสนใจและความสามารถในการพัฒนาระบบสารสนเทศ	[]	[]	[]	[]	[]

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณานำ CRM มาใช้	5	4	3	2	1
ผู้บริหารขององค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนระบบสารสนเทศ	[]	[]	[]	[]	[]
ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างขึ้นช่วยสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร	[]	[]	[]	[]	[]
องค์กรให้ความสำคัญในการกำหนดงบประมาณด้านระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรกๆ	[]	[]	[]	[]	[]
ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน	[]	[]	[]	[]	[]
มีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการดูแลระบบสารสนเทศ, มีเอกสารที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงมีรายงานการดำเนินงาน	[]	[]	[]	[]	[]
ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความสามารถในการควบคุมระดับปฏิบัติการ, การควบคุมระดับบริหาร รวมถึงมีระบบการวางแผน	[]	[]	[]	[]	[]

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ