# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษา
ความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามนี้ไม่มีผลใดๆ ต่อการดำเนินงานของท่าน
ในองค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด
โดยข้อมูลทั้งหมดจัดเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย
   ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 : รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ
   ตอนที่ 3 : การรับรู้เทคโนโลยี
   ตอนที่ 4 : การรับรู้การจัดการความรู้
   ตอนที่ 5 : การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด
   ตอนที่ 6 : การรับรู้ผลการดำเนินงานขององค์กร

**ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

   1) ☐ชาย 2) ☐หญิง

2. อายุ

   1) ☐ > 20 ปี 2) ☐ 21-30 ปี

   3) ☐ 31-40 ปี 4) ☐ 41-50 ปี

   5) ☐ 51-60 ปี 6) ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาหรือที่จบการศึกษา

1) ☐ ปริญญาตรี/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ เทียบเท่าปริญญาตรี

2) ☐ ปริญญาโท/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาโท

3) ☐ ปริญญาเอก/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาเอก

4) ☐ อื่น (โปรดระบุ) .....

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1) ☐ ไม่เกิน 5 ปี 2) ☐ 6-10 ปี

3) ☐ 11-15 ปี 4) ☐ 16 ปีขึ้นไป

5. รู้จัก/เป็นสมาชิกร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น Lotus , Big C , Central , The Mall , Tops และโฮมเฟรชมาร์ท มากี่ปี

1) ☐ น้อยกว่า 1 ปี

2) ☐1 ปี 3) ☐ 2 ปี 4) ☐ 3 ปี

5) ☐ 4 ปี 6) ☐ 5 ปี 7) ☐ มากกว่า 5 ปี

**ตอนที่ 2 การรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ คำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าสมาชิกหลายระดับ | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการคัดสรรลูกค้าที่ให้กำไรสูงสุด โดยดูจากยอดการสั่งซื้อสินค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกให้ความสำคัญลูกค้าเท่ากันทุกคน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสร้างความพึงพอใจสูงสุด | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการดูแลเอาใจใส่ในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีความสามารถในการแข่งขัน ในการดำเนินธุรกิจเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดกิจกรรมการตลาด เช่น การลดแลกแจกแถมได้ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดหาสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของท่าน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว | | | | | | | | | | |

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการบริหารการจัดการที่ดี เช่น คุณภาพในการบริการลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลตอบแทนที่ดี การลงทุนในการผลิตสินค้า และบริการได้อย่างน่าพอใจ | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีสินค้าและบริการที่ท่านพอใจ | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการเพื่อธุรกิจขายส่ง หรือกิจการขานสินค้า เพื่อขายต่อ | | | | | | | | | | |
| 10) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระยะยาวนานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลกำไรในระยะยาว | | | | | | | | | | |
| 11) ท่านคิดว่าการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ถือเป็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญที่ทำให้ร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ประสบความสำเร็จ | | | | | | | | | | |
| **ค. สารสนเทศลูกค้าในการสร้างความสัมพันธ์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดเก็บรวบรวมฐานข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศลูกค้า โดยแยกประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าผลสำเร็จการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ขึ้นอยู่กับการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระหว่างแผนกแต่ละแผนก | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อติดต่อกับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 3 การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ในการดูแลลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมที่ผ่านกระบวนการต่างๆ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ที่เกิดจากรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยี เชื่อมโยงต่อกัน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ประสบความสำเร็จ จากการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ | | | | | | | | | | |
| **ข. การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Microsoft word, Microsoft Excel อย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนดำเนินงานอย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพที่ประสบความสำเร็จเกิดจากการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 4 การรับรู้การจัดการความรู้**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การจัดการความรู้ของพนักงาน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความรู้ในองค์กรที่เป็นพื้นฐาน เช่น การใช้งาน การสร้างความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการส่งเสริมการสร้างความรู้ร่วมกันในสินค้าและบริการ | | | | | | | | | | |
| **ข. การจัดการทรัพยากรมนุษย์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพ เพื่อเป็นทรัพยากรขององค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้มีการจัดการความรู้ควบคู่กับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบงานในการแข่งขัน ความรู้ต่างๆข่าวสาร ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| **ค. โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้ามากกว่าใช้คน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 5 การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การมุ่งเน้นการตลาดของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้า** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการลูกค้าให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ จัดกิจกรรมการตลาด เช่น ลดแลก แจก แถม โดยการมุ่งเน้นลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกใหม่แห่งนี้ มีการแสวงหาโอกาสทางการตลาดได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีแนวทางในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ข. กลยุทธ์การตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการวิเคราะห์การแข่งขันทางการตลาดตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความพึงพอใจลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ทำให้ลูกค้าจดจำในตราสินค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ค. การปฏิบัติงาน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการกำหนดกลยุทธการตลาด อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการตอบสนองความต้องการลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 6 การรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กร**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. ผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินที่ดีขึ้นจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขันในธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ | | | | | | | | | | |
| **ข. ผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ห้างเทสโก้ โลตัส | | | | | ห้างบิ๊กซีซุปเปอร์มาร์เก็ต | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ค. ผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ เพื่อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

**ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้**

# ภาคผนวก ข

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษา
ความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามนี้ไม่มีผลใดๆ ต่อการดำเนินงานของท่าน
ในองค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด
โดยข้อมูลทั้งหมดจัดเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย
   ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 : รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ
   ตอนที่ 3 : การรับรู้เทคโนโลยี
   ตอนที่ 4 : การรับรู้การจัดการความรู้
   ตอนที่ 5 : การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด
   ตอนที่ 6 : การรับรู้ผลการดำเนินงานขององค์กร

**ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

   1) ☐ชาย 2) ☐หญิง

2. อายุ

   1) ☐ > 20 ปี 2) ☐ 21-30 ปี

   3) ☐ 31-40 ปี 4) ☐ 41-50 ปี

   5) ☐ 51-60 ปี 6) ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาหรือที่จบการศึกษา

1) ☐ ปริญญาตรี/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ เทียบเท่าปริญญาตรี

2) ☐ ปริญญาโท/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาโท

3) ☐ ปริญญาเอก/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาเอก

4) ☐ อื่น (โปรดระบุ) .....

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1) ☐ ไม่เกิน 5 ปี 2) ☐ 6-10 ปี

3) ☐ 11-15 ปี 4) ☐ 16 ปีขึ้นไป

5. รู้จัก/เป็นสมาชิกร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น Lotus , Big C , Central , The Mall , Tops และโฮมเฟรชมาร์ท มากี่ปี

1) ☐ น้อยกว่า 1 ปี

2) ☐1 ปี 3) ☐ 2 ปี 4) ☐ 3 ปี

5) ☐ 4 ปี 6) ☐ 5 ปี 7) ☐ มากกว่า 5 ปี

**ตอนที่ 2 การรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ คำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าสมาชิกหลายระดับ | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการคัดสรรลูกค้าที่ให้กำไรสูงสุด โดยดูจากยอดการสั่งซื้อสินค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกให้ความสำคัญลูกค้าเท่ากันทุกคน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสร้างความพึงพอใจสูงสุด | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการดูแลเอาใจใส่ในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีความสามารถในการแข่งขัน ในการดำเนินธุรกิจเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดกิจกรรมการตลาด เช่น การลดแลกแจกแถมได้ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดหาสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของท่าน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว | | | | | | | | | | |

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการบริหารการจัดการที่ดี เช่น คุณภาพในการบริการลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลตอบแทนที่ดี การลงทุนในการผลิตสินค้า และบริการได้อย่างน่าพอใจ | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีสินค้าและบริการที่ท่านพอใจ | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการเพื่อธุรกิจขายส่ง หรือกิจการขานสินค้า เพื่อขายต่อ | | | | | | | | | | |
| 10) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระยะยาวนานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลกำไรในระยะยาว | | | | | | | | | | |
| 11) ท่านคิดว่าการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ถือเป็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญที่ทำให้ร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ประสบความสำเร็จ | | | | | | | | | | |
| **ค. สารสนเทศลูกค้าในการสร้างความสัมพันธ์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดเก็บรวบรวมฐานข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศลูกค้า โดยแยกประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าผลสำเร็จการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ขึ้นอยู่กับการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระหว่างแผนกแต่ละแผนก | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อติดต่อกับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 3 การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ในการดูแลลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมที่ผ่านกระบวนการต่างๆ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ที่เกิดจากรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยี เชื่อมโยงต่อกัน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ประสบความสำเร็จ จากการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ | | | | | | | | | | |
| **ข. การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Microsoft word, Microsoft Excel อย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนดำเนินงานอย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพที่ประสบความสำเร็จเกิดจากการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 4 การรับรู้การจัดการความรู้**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การจัดการความรู้ของพนักงาน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความรู้ในองค์กรที่เป็นพื้นฐาน เช่น การใช้งาน การสร้างความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการส่งเสริมการสร้างความรู้ร่วมกันในสินค้าและบริการ | | | | | | | | | | |
| **ข. การจัดการทรัพยากรมนุษย์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพ เพื่อเป็นทรัพยากรขององค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้มีการจัดการความรู้ควบคู่กับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบงานในการแข่งขัน ความรู้ต่างๆข่าวสาร ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| **ค. โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้ามากกว่าใช้คน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 5 การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การมุ่งเน้นการตลาดของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้า** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการลูกค้าให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ จัดกิจกรรมการตลาด เช่น ลดแลก แจก แถม โดยการมุ่งเน้นลุกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกใหม่แห่งนี้ มีการแสวงหาโอกาสทางการตลาดได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีแนวทางในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ข. กลยุทธ์การตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการวิเคราะห์การแข่งขันทางการตลาดตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความพึงพอใจลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ทำให้ลูกค้าจดจำในตราสินค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ค. การปฏิบัติงาน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการกำหนดกลยุทธการตลาด อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการตอบสนองความต้องการลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 6 การรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กร**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. ผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินที่ดีขึ้นจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขันในธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ | | | | | | | | | | |
| **ข. ผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Central | | | | | The Mall | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ค. ผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ เพื่อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

**ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้**

# ภาคผนวก ค

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษา
ความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามนี้ไม่มีผลใดๆ ต่อการดำเนินงานของท่าน
ในองค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด
โดยข้อมูลทั้งหมดจัดเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย
   ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 : รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ
   ตอนที่ 3 : การรับรู้เทคโนโลยี
   ตอนที่ 4 : การรับรู้การจัดการความรู้
   ตอนที่ 5 : การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด
   ตอนที่ 6 : การรับรู้ผลการดำเนินงานขององค์กร

**ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

   1) ☐ชาย 2) ☐หญิง

2. อายุ

   1) ☐ > 20 ปี 2) ☐ 21-30 ปี

   3) ☐ 31-40 ปี 4) ☐ 41-50 ปี

   5) ☐ 51-60 ปี 6) ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาหรือที่จบการศึกษา

1) ☐ ปริญญาตรี/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ เทียบเท่าปริญญาตรี

2) ☐ ปริญญาโท/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาโท

3) ☐ ปริญญาเอก/วุฒิทางทหาร /ตำรวจ / เทียบเท่าปริญญาเอก

4) ☐ อื่น (โปรดระบุ) .....

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1) ☐ ไม่เกิน 5 ปี 2) ☐ 6-10 ปี

3) ☐ 11-15 ปี 4) ☐ 16 ปีขึ้นไป

5. รู้จัก/เป็นสมาชิกร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น Lotus , Big C , Central , The Mall , Tops และโฮมเฟรชมาร์ท มากี่ปี

1) ☐ น้อยกว่า 1 ปี

2) ☐1 ปี 3) ☐ 2 ปี 4) ☐ 3 ปี

5) ☐ 4 ปี 6) ☐ 5 ปี 7) ☐ มากกว่า 5 ปี

**ตอนที่ 2 การรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ คำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าสมาชิกหลายระดับ | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกแห่งนี้มีการคัดสรรลูกค้าที่ให้กำไรสูงสุด โดยดูจากยอดการสั่งซื้อสินค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกให้ความสำคัญลูกค้าเท่ากันทุกคน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสร้างความพึงพอใจสูงสุด | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการดูแลเอาใจใส่ในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีความสามารถในการแข่งขัน ในการดำเนินธุรกิจเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดกิจกรรมการตลาด เช่น การลดแลกแจกแถมได้ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดหาสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของท่าน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว | | | | | | | | | | |

| รูปแบบการรับรู้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ข. รูปแบบธุรกิจ** | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการบริหารการจัดการที่ดี เช่น คุณภาพในการบริการลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลตอบแทนที่ดี การลงทุนในการผลิตสินค้า และบริการได้อย่างน่าพอใจ | | | | | | | | | | |
| 7) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีสินค้าและบริการที่ท่านพอใจ | | | | | | | | | | |
| 8) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า | | | | | | | | | | |
| 9) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการเพื่อธุรกิจขายส่ง หรือกิจการขานสินค้า เพื่อขายต่อ | | | | | | | | | | |
| 10) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระยะยาวนานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลกำไรในระยะยาว | | | | | | | | | | |
| 11) ท่านคิดว่าการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ถือเป็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญที่ทำให้ร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ประสบความสำเร็จ | | | | | | | | | | |
| **ค. สารสนเทศลูกค้าในการสร้างความสัมพันธ์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดเก็บรวบรวมฐานข้อมูลของลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศลูกค้า โดยแยกประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าผลสำเร็จการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ขึ้นอยู่กับการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระหว่างแผนกแต่ละแผนก | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อติดต่อกับลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 3 การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| **ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของร้านค้าปลีกสมัยใหม่** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Tops** | | | | | **โฮมเฟรชมาร์ท** | | | | |
| | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **ก. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ในการดูแลลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมที่ผ่านกระบวนการต่างๆ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ที่เกิดจากรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 5) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยี เชื่อมโยงต่อกัน | | | | | | | | | | |
| 6) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ประสบความสำเร็จ จากการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ | | | | | | | | | | |
| **ข. การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้โปรแกรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Microsoft word, Microsoft Excel อย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนดำเนินงานอย่างเหมาะสม | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพที่ประสบความสำเร็จเกิดจากการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 4 การรับรู้การจัดการความรู้**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การจัดการความรู้ของพนักงาน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความรู้ในองค์กรที่เป็นพื้นฐาน เช่น การใช้งาน การสร้างความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการส่งเสริมการสร้างความรู้ร่วมกันในสินค้าและบริการ | | | | | | | | | | |
| **ข. การจัดการทรัพยากรมนุษย์** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพ เพื่อเป็นทรัพยากรขององค์กร | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้มีการจัดการความรู้ควบคู่กับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีระบบงานในการแข่งขัน ความรู้ต่างๆข่าวสาร ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| **ค. โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้ามากกว่าใช้คน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้ดี | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 5 การรับรู้การมุ่งเน้นการตลาด**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้การมุ่งเน้นการตลาดของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. การมุ่งเน้นลูกค้า** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ใช้กลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการลูกค้าให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ จัดกิจกรรมการตลาด เช่น ลดแลก แจก แถม โดยการมุ่งเน้นลุกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกใหม่แห่งนี้ มีการแสวงหาโอกาสทางการตลาดได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีแนวทางในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ข. กลยุทธ์การตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการวิเคราะห์การแข่งขันทางการตลาดตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการสร้างความพึงพอใจลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ ทำให้ลูกค้าจดจำในตราสินค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง | | | | | | | | | | |
| **ค. การปฏิบัติงาน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการกำหนดกลยุทธการตลาด อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการตอบสนองความต้องการลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | |

**ตอนที่ 6 การรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กร**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ก. ผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินที่ดีขึ้นจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขันในธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการเงินจากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ | | | | | | | | | | |
| **ข. ผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านการตลาด เช่น เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และ การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

| ความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการรับรู้ผลของการดำเนินงานขององค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tops | | | | | โฮมเฟรชมาร์ท | | | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ค. ผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม** | | | | | | | | | | |
| 1) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีการใช้การจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ เพื่อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน | | | | | | | | | | |
| 2) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ | | | | | | | | | | |
| 3) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพเหนือคู่แข่งขัน | | | | | | | | | | |
| 4) ท่านคิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งนี้ มีผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน จากการทำการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | |

**ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้**

# ภาคผนวก ง