เลขที่.....

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

(1) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าของธุรกิจขายตรง โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านนับเป็นประโยชน์และมีคุณค่าทางวิชาการอย่างมากที่จะทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การดำเนินการการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจขายตรงต่อไป

(2) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งนักธุรกิจขายตรงของธุรกิจขายตรง ทั้งที่มีระดับตำแหน่งและไม่มีระดับตำแหน่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

(3) รายการประเมินแบ่งออกเป็น 6 ส่วน จำนวน 7 หน้า ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การดำเนินการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ส่วนที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 4 องค์การ ส่วนที่ 5 การมุ่งเน้นตลาด ส่วนที่ 6 ผลการดำเนินงานของธุรกิจ

(4) การดำเนินการการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Implementation: CRMI) หมายถึง การดำเนินการในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งในระยะยาวกับลูกค้า โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

(5) ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับธุรกิจของท่านในการรายงานข้อมูล และไม่มีการให้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

(6) ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นายพีระวัฒน์ ชาติพฤกษพันธุ์)
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ติดต่อโดยตรง: โทรศัพท์มือถือ 087-2740130 E-mail: peerawat_1@hotmail.com

คำชี้แจงส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 40 ปี ☐ 40 - 50 ปี
   ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
   ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
   ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ ☐ นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ เกษตรกร ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. บริษัทธุรกิจขายตรงที่ท่านสังกัด
   ☐ บริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
   ☐ บริษัทซูเลียน (ประเทศไทย) จำกัด
   ☐ บริษัทกิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัด
   ☐ บริษัทยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
   ☐ บริษัทนูสกิน เอ็นเตอร์ไพร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

6. ระยะเวลาในการทำธุรกิจขายตรงของท่าน.....ปี

7. รายได้จากการทำธุรกิจสูงสุดต่อเดือน .....บาท

คำชี้แจงส่วนที่ 2 กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นของท่านเกี่ยวกับการดำเนินการการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าของธุรกิจขายตรง โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ **(5)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด**, **(4)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมาก**, **(3)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง**, **(2)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อย**, **(1)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด**

ข้อคำถาม	**ระดับความคิดเห็น**				
	(5)	**(4)**	**(3)**	**(2)**	**(1)**
1. มุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า					
1.1 ท่านติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยความจริงใจอย่างสม่ำเสมอ					
1.2 ท่านสร้างปฏิสัมพันธ์โดยการเจรจากับลูกค้าเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ					
1.3 ท่านสร้างความสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า					
2. องค์กรเพื่อสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า					
2.1 ทีมขายของท่านมีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
2.2 ทีมขายของท่านมีเป้าหมายในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
2.3 ทีมขายของท่านมีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นลูกค้าให้เข้ามาร่วมธุรกิจ (นักธุรกิจ)					
2.4 ทีมขายของท่านมีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อธุรกิจขายตรง					
2.5 ทีมขายของท่านมีความเข้าใจลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างดี					
3. การจัดการความรู้					
3.1 ท่านใช้ความรู้ด้านการขาย การบริการ การสร้างทีมขายโดยการสื่อสารแบบสองทางในการโต้ตอบ สร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง					
3.2 ท่านใช้ความรู้ด้านการขาย การบริการ การสร้างทีมขายโดยการตอบสนองความคาดหวังตามความต้องการของลูกค้า					
3.3 ท่านใช้ความรู้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. เทคโนโลยีเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า					
4.1 ท่านใช้เครื่องมือสื่อสารในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า					
4.2 ท่านใช้สื่อออนไลน์ (Social Network) เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า					
4.3 ท่านใช้ฐานข้อมูลของธุรกิจขายตรงเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า					
4.4 ท่านใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละราย					

คำชี้แจงส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับธุรกิจของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ **(5)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด**, **(4)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมาก**, **(3)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง**, **(2)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อย**, **(1)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด**

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจขายตรง					
5.1 ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.2ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อทุกช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า					
5.3 ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในด้านการขาย การบริการ การสร้างทีมขาย					
5.4 ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารโดยท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าได้ตลอดเวลา					
5.5 ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการบูรณาการข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้า					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.6 ธุรกิจของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพดีกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งขัน					
6. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
6.1 ท่านมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียกใช้ข้อมูลลูกค้า					
6.2 ท่านมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของลูกค้าจากฐานข้อมูลของธุรกิจขายตรง					
6.3 ท่านมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน					
6.4 ท่านมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการขายต่อเนื่องและการขายต่อยอด					

คำชี้แจงส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับธุรกิจของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(5) หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด**, **(4)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมาก**, **(3)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง**, **(2)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อย**, **(1)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด**

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. โครงสร้างธุรกิจขายตรง					
7.1 โครงสร้างธุรกิจของท่านมีความเหมาะสม					
7.2 ธุรกิจของท่านมีแผนการตลาดเพื่อดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนตามกลุ่มลูกค้า					
7.3 โครงสร้างธุรกิจของท่านสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านการขาย การบริการ การสร้างทีมขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7.4 โครงสร้างธุรกิจของท่านเอื้อต่อการแบ่งปันข้อมูลแก่ลูกค้า					
8. การมุ่งเน้นการฝึกอบรม					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในด้านการขาย การบริการ การสร้างทีมขายอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.2 ท่านได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการขาย การบริการ การสร้างทีมขาย					
8.3 ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่มีการจัดขึ้นสม่ำเสมออย่างต่อเนื่องเป็นประจำ					
8.4 ท่านได้รับการฝึกอบรมทักษะการขาย การบริการ การสร้างทีมขายชั้นสูงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
9. ความมุ่งมั่นของผู้บริหารของธุรกิจขายตรง					
9.1 ผู้บริหารธุรกิจของท่านมีการจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติของธุรกิจขายตรงแก่ท่านสม่ำเสมอ					
9.2 ผู้บริหารธุรกิจของท่านมีความมุ่งมั่น กระตุ้นสร้างแรงจูงใจแก่ท่านในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
9.3 ผู้บริหารธุรกิจของท่านมีส่วนร่วมกับท่านในการดำเนินการการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า					
9.4 ผู้บริหารธุรกิจของท่านมีการสื่อสารให้เห็นความสำคัญของการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า					

คำชี้แจงส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นตลาด กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องระดับความคิดเห็นที่เป็นจริงเกี่ยวกับธุรกิจของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(5) หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด**, **(4)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงมาก**, **(3)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง**, **(2)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อย**, **(1)** หมายถึง **ตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด**

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. การมุ่งเน้นลูกค้า					
10.1 ธุรกิจของท่านมุ่งเน้นสร้างสรรค์การขาย การบริการ การสร้างทีมขายที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10.2 ธุรกิจของท่านมีการสร้างความเข้าใจความต้องการเกี่ยวกับสินค้า การบริการ เพื่อการเข้าร่วมธุรกิจ (นักธุรกิจ) แก่ลูกค้า					
10.3 ธุรกิจของท่านมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อแนะนำให้ลูกค้าเข้าร่วมธุรกิจ และการสร้างทีมขาย					
10.4 ธุรกิจของท่านมีการประเมินถึงความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
10.5 ธุรกิจของท่านมีการติดตามผลหลังการขาย การบริการ แก่ลูกค้าทุกครั้งเป็นประจำ					
10.6 ธุรกิจของท่านสร้างภาพลักษณ์ คุณค่าของธุรกิจขายตรงให้เกิดการรับรู้แก่ลูกค้า					
11. การมุ่งเน้นคู่แข่งขัน					
11.1 ธุรกิจของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับกลยุทธ์ของคู่แข่งขันร่วมกับนักขาย					
11.2 ธุรกิจของท่านมีการแบ่งปันข้อมูลคู่แข่งขันระหว่างนักขาย					
11.3 ธุรกิจของท่านมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่งขัน					
11.4 ธุรกิจของท่านแสวงหาโอกาส เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน					
12. การมุ่งเน้นประสานความร่วมมือในการดำเนินงาน					
12.1 ธุรกิจของท่านมีความร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของลูกค้า					
12.2 ธุรกิจของท่านมีการวางแผน ประสานงานร่วมกันเพื่อการขาย การบริการ การสร้างทีมขาย					
12.3 ธุรกิจของท่านมีการร่วมมือกันเพื่อการบริการที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า					
12.4 ธุรกิจของท่านมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อการหาลูกค้าเข้าร่วมธุรกิจ (นักธุรกิจ)					

คำชี้แจงส่วนที่ 6 ข้อมูลผลของการดำเนินการการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องระดับการรับรู้ โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ **(5)** หมายถึง **ผลการดำเนินงานของธุรกิจมากที่สุด**, **(4)** หมายถึง **ผลการดำเนินงานของธุรกิจมาก**, **(3)** หมายถึง **ผลการดำเนินงานของธุรกิจปานกลาง, (2)** หมายถึง **ผลการดำเนินงานของธุรกิจน้อย, (1)** หมายถึง **ผลการดำเนินงานของธุรกิจน้อยที่สุด**

ข้อคำถาม	**การรับรู้**				
13. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน					
13.1 ในปีที่ผ่านมาท่านมียอดขายเพิ่มขึ้น……%					
13.2 ในปีที่ผ่านมาท่านมีจำนวนลูกค้า…… คน					
ข้อคำถาม	**ระดับการรับรู้**				
	(5)	**(4)**	**(3)**	**(2)**	**(1)**
14. ผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน					
14.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น					
14.2 ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดลง					
14.3 ความจงรักภักดีของลูกค้าเพิ่มขึ้น					
14.4 ทีมขายมีความเจริญเติบโตขึ้น					
14.5 ลูกค้าเข้ามาร่วมธุรกิจ (นักธุรกิจ) เพิ่มขึ้น					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้