ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธุรกิจ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เถินพัฒนกิจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของกิจการท่าน

1. ท่านเป็นลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เถินพัฒนกิจ

   ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

2. สถานะของผู้ให้ข้อมูล

   ( ) 1. เจ้าของกิจการ ( ) 2. หุ้นส่วนกิจการ

   ( ) 3. ลูกจ้าง (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

---

1. พื้นที่ในการให้บริการ

   ( ) 1. สาขาเถิน ( ) 2. สาขาสบปราบ

2. ประเภทร้านค้า

   ( ) 1. ร้านขายปลีก ( ) 2. ร้านขายส่ง

3. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า

   ( ) 1. ต่ำกว่า 3 ปี ( ) 2. 3-4 ปี

   ( ) 3. 5-6 ปี ( ) 4. 7 ปี ขึ้นไป

4. ความถี่ในการสั่งซื้อ

   ( ) 1. 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ( ) 2. 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

   ( ) 3. 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) 4. มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

5. ปริมาณการสั่งซื้อต่อเดือน

   ( ) 1. ไม่เกิน 500 ถุง ( ) 2. 501 – 1,000 ถุง

   ( ) 3. 1,001 – 2,000 ถุง ( ) 4. มากกว่า 2,000 ถุง

6. เพศ

   ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

7. อายุ

   ( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี ( ) 2. 30-40 ปี

   ( ) 3. 41—50 ปี ( ) 3. 51 ปี ขึ้นไป

8. การศึกษา

   ( ) 1. ต่ำกว่า ม. 6 ( ) 2. ระดับ ปวช หรือ ปวส

   ( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท

คำชี้แจง ; โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ และพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
การระบุตัวลูกค้า (Identify) ***การเก็บข้อมูล*** ท่านยินดีจะให้บริษัทเก็บข้อมูล **ประวัติส่วนตัว เช่น ชื่อ วันเกิด สถานภาพ** เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
ท่านยินดีจะให้บริษัทเก็บข้อมูล **ช่องทางการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ อีเมล์** เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
ท่านยินดีจะให้บริษัทเก็บข้อมูล **ความชอบ หรือกิจกรรมที่ท่านมีความสนใจเป็นพิเศษ** เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
ท่านยินดีจะให้บริษัทเก็บข้อมูล **ปริมาณการสั่งซื้อสินค้า** ของท่าน เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
ท่านยินดีจะให้บริษัทเก็บข้อมูล **ความถี่ในการสั่งซื้อ** เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
ท่านมีความคิดเห็นว่าข้อมูลที่บริษัทบันทึก สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อจัดทำสิทธิพิเศษสำหรับท่าน ซึ่งเหนือกว่าลูกค้าทั่วไป					
หากท่านทราบข้อมูล ประวัติในการสั่งซื้อของท่าน เพื่อนำไปใช้สิทธิประโยชน์ ที่ทางบริษัทจัดให้ ท่านจะ**ซื้อสินค้าในปริมาณที่เพิ่มขึ้น**					
หากท่านทราบข้อมูล ประวัติในการสั่งซื้อของท่าน เพื่อนำไปใช้สิทธิประโยชน์ ที่ทางบริษัทจัดให้ **ท่านจะซื้อสินค้าบ่อยมากขึ้น**					
หากท่านทราบข้อมูล ประวัติในการสั่งซื้อของท่าน เพื่อนำไปใช้สิทธิประโยชน์ ที่ทางบริษัทจัดให้ **ท่านจะซื้อสินค้ากับทางบริษัทเท่านั้น**					
การจัดกลุ่มลูกค้า (Differentiate) ท่านคิดว่าการจัดกลุ่มลูกค้า **เพื่อการบริการที่แตกต่าง** สำหรับลูกค้าในแต่ละระดับ มีความจำเป็น					
ท่านคิดว่าการจัดกลุ่มลูกค้า **เพื่อการเสนอสิทธิประโยชน์** แก่ลูกค้าในแต่ละระดับมีความจำเป็น					
ท่านคิดว่า การจัดกลุ่มลูกค้า มีความสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ท่านคิดว่าสินค้าของบริษัทเป็นสินค้าหลัก ในร้าน ซึ่งสามารถทำกำไรให้กับร้านของท่าน และไม่สามารถขาดสินค้านี้ในร้านของท่านได้					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่มีการซื้อสินค้ากับทางบริษัท มาเป็นระยะเวลานาน ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่ ***ไม่ได้*** ซื้อสินค้ากับทางบริษัทมาเป็นระยะเวลานาน ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่มีปริมาณการสั่งซื้อ ***มาก*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อ ***น้อย*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่มีการซื้อสินค้า ***เป็นประจำ*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่มีการสั่งซื้อเป็น ***บางครั้ง*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าของทางบริษัทเพียง ***เจ้าเดียว*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือลูกค้าท่านอื่น					
ท่านคิดว่าลูกค้าที่ซื้อสินค้าของ ***บริษัทคู่แข่งบ้าง เป็นบางครั้ง*** ควรได้รับสิทธิพิเศษเหนือลูกค้าท่านอื่น					
การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Interact) ***<u>วิธีการติดต่อ</u>*** ท่านต้องการให้บริษัท ติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้กับท่านผ่านทาง **โทรศัพท์**					
ท่านต้องการให้บริษัทติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้กับท่านผ่านทาง **อีเมลล์**					
ท่านต้องการให้บริษัทติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับท่าน ผ่านทาง **จดหมาย**					
ท่านต้องการให้บริษัทติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้กับท่าน ผ่านทาง **เว็บไซต์** (Website)					
ท่านต้องการให้บริษัทติดต่อ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้กับท่าน ผ่านทาง **พนักงานขาย**					

<u>เนื้อหาในการติดต่อ</u>

ท่านต้องการให้บริษัทแจ้งข้อมูล ข่าวสาร **เกี่ยวกับการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	**ระดับความคิดเห็น**				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	**เห็นด้วย**	**ไม่แน่ใจ**	**ไม่เห็นด้วย**	**ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ท่านต้องการให้บริษัทแจ้งข้อมูลและแนะนำ**สินค้า และบริการ ใหม่ๆ ของทางบริษัท**					
ท่านต้องการให้บริษัทแจ้งข้อมูล **เกี่ยวกับ โปรโมชั่นสินค้า และส่วนลดต่างๆ**					
ท่านต้องการให้บริษัทแจ้งข้อมูล **เกี่ยวกับสิทธิพิเศษ สำหรับลูกค้า**					
ท่านต้องการให้บริษัทมีการ **ติดตามความคิดเห็น และความพึงพอใจ** เกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท					
การเสนอการบริการตามความเหมาะสมแก่ลูกค้า (Customize) ***<u>ด้านการบริการ</u>*** ท่านคิดว่า ท่านควรได้รับบริการการส่งสินค้าที่รวดเร็วกว่าลูกค้าทั่วไป					
ท่านคิดว่าอยากใช้บริการกับบริษัท หากมีพนักงานต้อนรับ และพนักงานส่งสินค้า ที่บริการท่านเหนือกว่าลูกค้าทั่วไป					
<u>ด้านโปรโมชั่น</u> ท่านคิดว่าการทำบัตรสมาชิก VIP กับทางบริษัทเพื่อรับบริการ และโปรโมชั่นต่างๆ ที่เหนือกว่าลูกค้าทั่วไป มีความสำคัญต่อการสั่งซื้อสินค้า					
ท่านคิดว่าการทำกิจกรรมสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล Premium จากทางบริษัท มีความน่าสนใจ					
ท่านคิดว่า กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ โดยการมอบส่วนลดพิเศษ ที่เหนือกว่าลูกค้าทั่วไป เมื่อซื้อสินค้าจากทางบริษัท ทำให้ท่านรู้สึกเป็นบุคคลพิเศษ					
<u>ด้านสิทธิพิเศษอื่นๆ</u> ท่านคิดว่า กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์โดยการมอบของขวัญในวันพิเศษของท่าน เช่น วันเกิด เทศกาลปีใหม่ หรือวันครบรอบบริษัท มีความน่าสนใจ และทำให้ท่านรู้สึกพิเศษ					
ท่านคิดว่า กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์โดยการให้คูปองส่วนลด เพื่อนำไปแลกสินค้า กับร้านค้าที่ร่วมรายการ ทำให้ท่านรู้สึกพิเศษและอยากเป็นลูกค้าต่อไป					
ท่านคิดว่า กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์โดยการมอบของสมนาคุณเป็นสินค้าตรายี่ห้อของทางบริษัท เพื่อจะนำไปทำกำไรให้กับธุรกิจของท่านต่อไป ทำให้ท่านรู้สึกพิเศษ และอยากเป็นลูกค้าต่อไป					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 คำแนะนำและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เถินพัฒนกิจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวรัตติยา ไพศาลยกิจ
วันเดือนปีเกิด	13 มกราคม 2531
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนลำปางกัลยาณี ปริญญาตรีคณะมนุษศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. เถินพัฒนกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved