



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อลูกค้าในการซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์และการเลือกผู้จำหน่ายในจังหวัดเชียงใหม่ ”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อลูกค้าในการซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์และการเลือกผู้จำหน่ายในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้จึงเรียนมาเพื่อความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นิยามศัพท์

สินค้าเคมีภัณฑ์ หมายถึง เคมีภัณฑ์ขั้นพื้นฐานที่เตรียมได้โดยกรรมวิธีเคมีหรือนำไปใช้ในกระบวนการเคมี เช่น เคมีวิเคราะห์ เคมีอาหาร เคมีเกษตร เคมีทำความสะอาด เป็นต้น

ผู้ทำการศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและองค์การ

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด กรณีที่ไม่มีตัวเลือกตอบที่ท่านต้องการ โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

1. เพศ

- () 1) ชาย () 2) หญิง

2. อายุ

- () 1) 21 - 30 ปี () 2) 31 - 40 ปี
() 3) 41 - 50 ปี () 4) 51 - 60 ปี
() 5) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปวช./ ปวส. () 2) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
() 3) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งปัจจุบัน

- () 1) เจ้าของกิจการ/หัวหน้าสูงสุดในหน่วยงาน () 2) ผู้จัดการทั่วไป
() 3) ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ () 4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
() 5) เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ () 6) อาจารย์
() 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ประเภทของกิจการ

- () 1) หน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวง, กรม และหน่วยงานต่างๆ
- () 2) สถาบันการศึกษาของรัฐบาล
- () 3) สถาบันการศึกษาเอกชน
- () 4) โรงงานอุตสาหกรรม
- () 5) บริษัทเอกชน/ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก
- () 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการซื้อขายสินค้าเคมีภัณฑ์

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด กรณีที่ไม่มีตัวเลือกตอบที่ท่านต้องการ โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

6. ความถี่ในการซื้อสินค้าขององค์กรของท่าน โดยเฉลี่ยเป็นอย่างไร

- () 1) เดือนละ 1 ครั้ง () 2) เดือนละ 2 ครั้ง
- () 3) เดือนละ 3 ครั้ง () 4) เดือนละ 4 ครั้ง หรือมากกว่า
- () 5) นานๆครั้ง (กำหนดไม่ได้)

7. องค์กรของท่านมีงบประมาณในการซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์โดยเฉลี่ยต่อครั้งเท่าไร

- () 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2) 5,001 – 10,000 บาท
- () 3) 10,001 – 20,000 บาท () 4) 20,001 – 30,000 บาท
- () 5) มากกว่า 30,001

8. บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์ของท่านมากที่สุด

- () 1) เจ้าของกิจการ () 2) ผู้จัดการทั่วไป
- () 3) ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ () 4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ/พัสดุ
- () 5) เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ () 6) อาจารย์/ผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ
- () 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. งบประมาณการซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์ที่ต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจซื้อสูงสุดใน

- ข้อ 8 เป็นจำนวนเท่าไร
- () 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2) 5,001 – 10,000 บาท
- () 3) 10,001 – 30,000 บาท () 4) 30,001 – 50,000 บาท
- () 5) มากกว่า 50,001

10. องค์การของท่านมีการซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์เมื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1) สินค้าใกล้หมด () 2) สินค้าหมด
- () 3) สินค้าจะมีการปรับขึ้นราคา () 4) ใกล้ปิดงบประมาณ (30 กันยายน)
- () 5) มีการส่งเสริมการขายเช่น ส่วนลด โปรโมชั่น
- () 6) มีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด () 7) อื่น ๆ โปรดระบุ
11. ท่านทราบข้อมูลการซื้อสินค้าและผู้จำหน่ายสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1) พนักงานขายตรงของบริษัทผู้ขาย () 2) การแนะนำจากคนรู้จัก
- () 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านเคมีภัณฑ์ () 4) ผู้จำหน่าย
- () 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. ท่านทราบข้อมูลการซื้อสินค้าและผู้จำหน่ายสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1) โฆษณา เช่น แผ่นพับ วารสาร () 2) โปรโมชั่น เช่น คุปองส่วนลด แลก แจก แถม
- () 3) การออกบูทงานแสดงสินค้า () 4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ อินเทอร์เน็ต
- () 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. โดยปกติองค์การของท่านซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์จากผู้จำหน่ายเป็นประจำกี่แห่ง
- () 1) 1 แห่ง () 2) 2 แห่ง
- () 3) 3 แห่ง () 4) มากกว่า 3 แห่ง
14. โดยปกติองค์การของท่านซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์จากผู้จำหน่ายที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1) จังหวัดเชียงใหม่ () 2) จังหวัดลำพูน
- () 3) จังหวัดลำปาง () 4) จังหวัดอื่นๆในภาคเหนือ (ยกเว้นข้อ1-3)
- () 5) จังหวัดกรุงเทพมหานคร () 6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
15. องค์การของท่านซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์โดยช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1) โทรศัพท์ () 2) โทรสาร
- () 3) อีเมลล์ () 4) เว็บไซต์
- () 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์ และการเลือกผู้จำหน่าย

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกซื้อ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ น้อยที่สุด → มากที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
การใช้ช่องทางขายตรง					
1. การมีพนักงานขายตรงจำนวนเพียงพอในการดูแลลูกค้า					
2. พนักงานขายตรงส่งข่าวสารใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
3. พนักงานขายตรงมีความรู้ความเข้าใจสามารถอธิบายคุณสมบัติของสินค้าได้					
4. พนักงานขายตรงมีแคตตาล็อกสินค้าพร้อมนำเสนอได้ทันที เมื่อลูกค้าต้องการรายละเอียดสินค้า					
5. พนักงานขายนำเสนอสินค้าให้ตามกระบวนการจัดซื้อขององค์กร					
6. พนักงานขายมีการจัดอบรมและสัมมนาโดยเชิญลูกค้าเฉพาะกลุ่ม					
7. มีความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ หรืออีเมลล์					
การใช้ช่องทางการตลาดโดยตรง					
8. สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก					
9. สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์					
10. สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์					
11. สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอีเมลล์					
การใช้ช่องทางการตลาดหลายระดับ					
12. การมีตัวแทนจำหน่ายในแต่ละเขตพื้นที่/อำเภอ					
13. การจัดให้มีสถาบันการเงินให้บริการเมื่อต้องการขอเครดิต					

14. การจัดให้มีตัวแทนกระจายสินค้าเพื่อจัดส่งสินค้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่					
15. การให้ลูกค้าสามารถเลือกบริษัทขนส่งที่ต้องการได้					
ความหนาแน่นของคนกลาง					
16. มีการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายระดับค้าส่งในแต่ละอำเภอ					
17. มีการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น หน่วยงานของรัฐบาล สถาบันการศึกษา โรงงาน อุตสาหกรรม บริษัทเอกชน เป็นต้น					
การแบ่งกลุ่มลูกค้า/การวางตำแหน่ง/การเลือกกลุ่มเป้าหมาย และการให้บริการที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย					
18. การจัดให้มีบริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น ต้องการให้จัดซื้อสินค้าเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากที่ร้านค้ามีจำหน่าย มีบริการขายสินค้าในปริมาณน้อยหรือมากตามความต้องการของลูกค้า การบริการจัดส่งถึงที่ เป็นต้น					
19. การให้ความสะดวกในเรื่องสถานที่จัดจำหน่ายและเวลา (เปิดจำหน่ายทุกวัน)					
ศูนย์กลางการซื้อ					
20. ตัวแทนจำหน่ายได้เข้าพบผู้ใช้หรือพนักงานที่ใช้สินค้าเพื่อนำเสนอสินค้าใหม่เป็นประจำ					
21. มีการจัดส่งรายละเอียดและตัวอย่างสินค้าพร้อมกับให้ข้อมูลทางเลือกต่างๆ ในการซื้อและเงื่อนไขการซื้อแก่ผู้ที่มีหน้าที่หาข้อมูลหรือฝ่ายจัดซื้อ					
22. ตัวแทนจำหน่ายได้สาธิตและอธิบายคุณสมบัติของสินค้าให้แก่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ					
23. ตัวแทนจำหน่ายมีความสัมพันธ์อันดีและสนิทสนมกับพนักงานต้อนรับ และเจ้าหน้าที่จัดซื้อ					

กระบวนการขายสินค้าอุตสาหกรรม					
24. มีเว็บไซต์ให้ลูกค้าได้ค้นหารายละเอียดสินค้า					
25. มีการส่งสินค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลังของผู้ซื้อ					
26. มีการสาธิตวิธีการใช้งานและการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์					
27. มีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต หรือระบบเงินเชื่อ					
28. มีการติดตามผลและให้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 4 : ข้อใดเป็นปัญหาที่พบในการสั่งซื้อสินค้าเคมีภัณฑ์และปัญหาที่พบนั้นรุนแรงมากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องตัวเลขที่ท่านต้องการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความรุนแรงของปัญหา				
	ไม่มีปัญหา/น้อยที่สุด → มากที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานขาย					
2. ที่จอดรถของสำนักงานขาย					
3. ความสะดวกในการสั่งซื้อทางโทรศัพท์/แฟกซ์/อีเมลล์					
4. ปริมาณสินค้าที่มีพร้อมจำหน่าย					
5. ระยะเวลาที่ลูกค้าได้รับสินค้า					
6. ความถูกต้องและครบถ้วนตามจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อ					
7. ความสมบูรณ์ของสินค้าที่ได้รับ					
8. การรับประกันสินค้า					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงธุรกิจจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวธีรารัตน์ จันทรมานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ สาขาเคมีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2546 – 2549 เจ้าหน้าที่วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัท อีเล็กโทรเซรามิก (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท ยูเนี่ยน ซาชน์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved