

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง “ ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่ ในการซื้อขนมปังกรอบเป็นประจำ จากบริษัท
ไหลเซ่งฮวด เอทีซี จำกัด”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับ
ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอ
ขอบพระคุณมา ณ. โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าคำตอบที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 25 ปี () 2. 26-35 ปี
() 3. 36-45 ปี () 4. 46-55 ปี
() 5. 56 ปี ขึ้นไป

3. ลักษณะร้านค้าของท่าน

() 1. มินิมาร์ท () 2. ร้านค้าส่ง
() 3. ร้านค้าปลีก () 4. ร้านค้าทั้งส่งทั้งปลีก
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาของท่าน

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
() 5. 40,001-50,000 บาท () 6. 50,001-60,000 บาท
() 7. 60,001-70,000 บาท () 8. 70,001-80,000 บาท
() 9. มากกว่า 80,000 บาท

6. ประสบการณ์ในการจัดซื้อ

- () 1. 1-2 ปี () 2. 3-4 ปี () 3. 5-6 ปี
 () 4. 7-8 ปี () 5. 9-10 ปี () 6. มากกว่า 10 ปี

7. จำนวนผู้ตัดสินใจในการจัดซื้อ

- () 1. 1 คน () 2. 2-3 คน () 3. มากกว่า 3 คน

8. ตำแหน่งผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในการจัดซื้อ

- () 1. ผู้จัดการ () 2. ฝ่ายจัดซื้อ () 3. เจ้าของกิจการ
 () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. สาเหตุหรือเหตุผลในการจัดซื้อขนมปังกรอบชนิดต่างๆ ยี่ห้อต่างๆ

- () 1. ของคู่แข่งจ้านมี () 2. ผู้บริโภคนิยม () 3. ทັນสมัยตามแฟชั่น
 () 4. ตรายี่ห้อที่มีชื่อเสียง () 5. ลูกค้านแนะนำ () 6. จำหน่ายได้ง่าย
 () 7. กำไรต่อหน่วยสูง () 8. ราคาต่อหน่วยไม่สูง () 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ในการจัดซื้อนั้นท่านชอบซื้อขนมปังกรอบจากร้านค้ากี่แห่งนอกจากบริษัท ไหลแข่งฮวด เอทีซี จำกัด

- () 1. ไม่มี () 2. 1-2 แห่ง () 3. 3-4 แห่ง
 () 4. ตั้งแต่ 5 แห่งขึ้นไป

ส่วนที่ 2. : การตัดสินใจของผู้ซื้อในการซื้อขนมปังกรอบจาก บ.ไหลแข่งฮวด เอทีซี จำกัด

1. ลักษณะการซื้อขนมปังกรอบ

- () 1. ซื้อเมื่อสินค้าหมด () 2. ซื้อเมื่อสินค้าใกล้หมด
 () 3. ซื้อเพื่อตรวจสอบราคาในตลาด () 4. ซื้อเมื่อสินค้าใกล้ขึ้นราคา
 () 5. ซื้อเมื่อทางร้านโทรหา () 6. ซื้อเมื่อทางร้านส่งพนักงานไป
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ขนมปังกรอบประเภทใดที่ท่านเลือกซื้อมากที่สุด

- () 1. ประเภทสอดไส้ เช่น ไข่ครีม, สับปะรด
 () 2. ประเภททอด เช่น ขาไก่
 () 3. ประเภทกรอบเค็ม เช่น ABC.
 () 4. ประเภทอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ปริมาณการซื้อในแต่ละครั้ง

- () 1. 1-10 ปีปี () 2. 11-20 ปีปี
 () 3. 21-30 ปีปี () 4. 31-40 ปีปี
 () มากกว่า 40 ปีปี

4. เหตุใดจึงเลือกซื้อขนมปังกรอบจากบริษัท ไหลแข่งฮวด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ร้านค่าน่าเชื่อถือ
 () 2. ให้เครดิตยาว
 () 3. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานขาย
 () 4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าของกิจการ
 () 5. บริการหลังการขาย
 () 6. การต่างตอบแทน
 () 7. มีข้อเสนอทางการค้าที่ดี
 () 8. สะดวกในการซื้อ
 () 9. สามารถซื้อสินค้าได้ตามความต้องการ
 () 10. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ๆ มาใช้ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์
 () 11. มีสินค้าน่าสนใจแบบใหม่ๆ
 () 12. ผู้ขายสามารถให้คำแนะนำสินค้าได้เหมาะสมกับความต้องการ
 () 13. การขนส่งสินค้าน่ารวดเร็ว
 () 14. นโยบายการกระจายสินค้าของผู้ขาย โดยลูกค้าไม่ต้องรับภาระสต็อกสินค้ามากเกินไป
 () 15. สินค้าที่ซื้อสามารถสร้างกำไรได้มากกว่าซื้อที่อื่น
 () 16. ส่งสินค้าไม่กินเวลา
 () 17. ขนส่งสินค้าได้ถูกต้อง
 () 18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ความบ่อยในการซื้อสินค้าใน 1 เดือน

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง
 () 3. 3 ครั้ง () 4. มากกว่า 3 ครั้ง

6. ท่านจัดซื้อขนมปังกรอบจากอื่นที่ขายขนมปังกรอบหรือไม่

- () 1. ไม่ () 2. มี [ให้ตอบข้อ 7]

7. ในการจัดซื้อนั้นท่านชอบซื้อขนมปังกรอบจากร้านค้ากี่แห่งนอกจากบริษัท ไหลแข่งฮวด เอทีซี จำกัด

- () 1. ไม่มี () 2. 1-2 แห่ง () 3. 3-4 แห่ง
 () 4. ตั้งแต่ 5 แห่งขึ้นไป

7. ท่านคิดว่าเหตุผลใดต่อไปนี้มีมีความสำคัญในการเลือกซื้อขนมปังกรอบจากบริษัท ไหลแข่งฮวด เอทีซี จำกัด

ความสำคัญในการเลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. คุณภาพผลิตภัณฑ์ได้ มาตรฐาน					
2. มีรูปแบบขนมปังกรอบให้ เลือกหลายแบบ					
3. มีรสชาติของขนมปังกรอบ ให้เลือกหลากหลาย					
4. รูปแบบขนมปังกรอบที่นำ มาจำหน่ายมีความทันสมัย นิยมตลอดเวลา					
5. ขนมปังกรอบที่ทางร้านขาย สามารถเก็บได้นานกว่าร้าน อื่น					
6. มีสินค้าอื่นที่คนรู้จัก					
7. ตรายี่ห้อที่มีจำหน่ายเป็น ที่ยอมรับของลูกค้า					
8. ความเชื่อถือในตรายี่ห้อของ สินค้าว่าท่านสามารถจำหน่าย ได้ง่าย					
9. มีตรายี่ห้อที่หลากหลายที่ให้ ผู้ซื้อสามารถเลือกได้					
10. ความหลากหลายของขนาด บรรจุที่มีให้เลือก					
11. เชื่อถือในร้านที่ไปซื้อ (ร้านค้ามีชื่อเสียง)					

ความสำคัญในการเลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. สามารถเลือกซื้อสินค้าประเภทอื่น ๆ ได้พร้อมกัน					
13. การบริการหลังการขาย เช่น โทรแจ้งความเคลื่อนไหวของตลาดโดยรวม					
14. บริษัทมีบริการและแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าให้ร้านค้า					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

9.

ความสำคัญในการเลือกซื้อ ราคา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ราคาขนมปังกรอบคงที่ตลอด ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะแจ้งให้ทราบก่อน					
2. ให้ระยะเวลาในการชำระค่าสินค้า					
3. ราคาสินค้าสามารถยืดหยุ่นได้ตามปริมาณการซื้อ					
4. ราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
5. ต้องมีความหลากหลายของระดับราคาตามคุณภาพของสินค้า สำหรับสินค้าขนมปังกรอบประเภทเดียวกัน					

ความสำคัญในการเลือกซื้อ ราคา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ราคาขนมบึงกรอบของบริษัท ถูกกว่าท้องตลาดโดยทั่วไป					
7. ราคาที่ร้านค้าซื้อไม่แตกต่าง กับคู่แข่งหรือร้านในบริเวณเดียว กัน					
8. ทางบริษัทไม่เพิ่มราคา ใน กรณีที่ต้องขนส่งไปถึงร้านลูกค้า					
9. บริษัทมีส่วนลดให้ในกรณี จ่ายเป็นเงินสด					
10. บริษัทให้ส่วนลดพิเศษใน กรณีที่ซื้อเป็นประจำ					
11. บริษัทหักส่วนลดทันทีที่มี การเปลี่ยนสินค้าเสียหายหรือ หมดอายุ					
12. บริษัทให้ส่วนลดทันทีที่ทาง ร้านจัดการส่งเสริมการขาย					
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

10.

ระดับความสำคัญ (ร้านค้า) สถานที่จัดจำหน่าย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีบริการส่งสินค้าถึงร้าน					
2. บริษัทหาง่าย					
3. มีความสะดวกในการเข้ามาซื้อขาย (ร้านค้าหาง่าย แวะซื้อสะดวก)					
4. มีที่จอดรถสะดวก					
5. ทางบริษัทมีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ตลอด เช่น การออกไปส่ง สินค้าและใบเสร็จรับเงินด้วย คอมพิวเตอร์ทำให้ความผิดพลาด ด้านราคาสินค้าและจำนวนสินค้า ลดลง					
6. บริษัทไม่ส่งสินค้าเกินกว่า ปริมาณที่สั่ง					
7. บริษัทดูแลสินค้าคงคลังในร้าน ถูกทำให้มีความสมดุลเหมาะสมกับ ฤดูกาลขาย					
8. บริษัทจัดสินค้าให้พอเหมาะกับ ความต้องการขาย					
9. มีบริการขนส่งที่รวดเร็ว ทำให้ ลูกค้าไม่ต้องรอคอย					
10. เวลาสินค้าในท้องตลาดไม่มี บริษัทสามารถหาสินค้ามาแบ่งให้ จำหน่ายได้					
11. บริษัทยินยอมให้ร้านเป็นตัว แทนจำหน่ายในเขตพื้นที่นั้นๆ แต่ เพียงผู้เดียวโดยไม่จำหน่ายให้ร้าน คู่แข่ง					
12. กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

11.

ระดับความสำคัญ ในการเลือกซื้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การส่งเสริมการตลาด					
1. มีการนำแผนพับผลิตภัณฑ์ ขนมปังกรอบไปแจก					
2. บริษัทมีการนำไปสเตอร์ ของบริษัทขนมปังกรอบที่ จำหน่ายไปติดที่หน้าร้านลูกค้า ทำให้ลูกค้าสังเกตได้ง่าย					
3. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ลด แลก แจก แถม					
4. เมื่อสินค้าที่จำหน่ายในร้าน หมดอายุหรือชำรุดทางบริษัท สามารถเปลี่ยนให้ได้					
5. มีคำแนะนำจากพนักงาน ขายที่ดี					
6. เชื่อถือในพนักงานขายว่า สามารถให้ความสะดวกใน ด้านต่าง ๆ ได้ เช่น ให้ความรู้ ในตัวสินค้า, ปริมาณการขาย ของตลาดโดยรวม					
7. พนักงานขายมีความจริงใจ ซื่อสัตย์กับร้านค้า					
8. มีความดีในการเยี่ยมชม ร้านค้าของพนักงานขาย แม้ใน กรณีที่ไปได้ไปขายสินค้า					
9. ร้านค้าสามารถติดต่อบริษัท หรือพนักงานขายได้สะดวก					

ระดับความสำคัญ ในการเลือกซื้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การส่งเสริมการขาย					
10. ทางบริษัทจัดให้มีกิจกรรม นัดพบกับลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างกันและสร้าง ความสัมพันธ์กัน					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

12. ปัญหาในการซื้อ ขนมปีงกรอบจากบริษัทไหลเซ่งฮวด เอทีซี จำกัด

ระดับของปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
ผลิตภัณฑ์						
1. นำสินค้าคุณภาพไม่ดีมาขาย						
2. มีรูปแบบขนมปีงกรอบให้เลือก น้อย						
3. มีรสชาติของขนมปีงกรอบให้ เลือกน้อย						
4. รูปแบบขนมปีงกรอบที่นำมา จำหน่ายล้าสมัย						

ระดับของปัญหา / ผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
5. มีสินค้าที่รู้จักให้เลือกน้อย						
7. ตรายี่ห้อที่จำหน่ายไม่เป็นที่ยอมรับหรือนิยมของผู้บริโภค						
8. ตรายี่ห้อที่ทางร้านมีให้จำหน่ายได้ยากกว่าตรายี่ห้ออื่น ๆ						
9. ขนาดบรรจุของสินค้ามีให้เลือกน้อย						
10. ร้านค้ามีความไม่น่าเชื่อถือ						
11. นอกจากขนมปังกรอบแล้วสินค้าประเภทอื่นมีให้เลือกน้อย						
12. ไม่มีบริการหลังการขาย						
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ)						

13.

ระดับของปัญหา / ราคา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เมื่อราคาขนมปังกรอบเปลี่ยนแปลงทางบริษัทไม่มีการแจ้งราคาให้ทราบล่วงหน้า					
2. ต้องชำระค่าสินค้า ระยะเวลาในการให้เครดิต					
3. การซื้อในปริมาณที่ไม่เท่ากันแต่ทางบริษัทยังคงคิดราคาเดียวกันต่อสินค้า หนึ่งหน่วย					

ระดับของปัญหา ราคา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ราคาของสินค้าไม่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
5. ไม่มีความหลากหลายของระดับราคาตามคุณภาพของสินค้า					
6. ราคาขมขื่นปีกรอบของบริษัทสูงกว่าท้องตลาดโดยทั่วไป					
7. ราคาสินค้าที่ร้านค้าซื้อมีราคาสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในบริเวณเดียวกัน					
8. ทางบริษัทเพิ่มราคาในกรณีที่ต้องขนส่งไปถึงร้านลูกค้า					
9. บริษัทไม่มีส่วนลดให้ในกรณีที่จ่ายเป็นเงินสด					
10. บริษัทไม่มีส่วนลดใดๆ ให้อีกในกรณีที่ซื้อเป็นประจำ					
11. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสินค้าเสียหายหรือหมดอายุบริษัทจะไม่มีการหักส่วนลดให้ในทันที					
12. กรณีที่ทางร้านค้าปลีกจัดการส่งเสริมการขายทางบริษัท ไม่ช่วยทางร้านค้าปลีกในด้านส่วนลด					
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

14.

ระดับของปัญหา การ จัดจำหน่าย	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ทางบริษัทไม่มีการส่งสินค้าให้ลูกค้า ลูกค้าต้องนำสินค้าไปจากร้านเอง					
2. ที่ตั้งของบริษัทหาลำบาก					
3. ไม่สะดวกในการซื้อขาย (ใกล้เคียงซื้อไม่สะดวก)					
4. ที่จอดรถหายากหรือไม่มี					
5. ไม่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น การออกไปเสริมด้วยคอมพิวเตอร์					
6. บริษัทส่งสินค้าเกินกว่าปริมาณที่สั่ง					
7. บริษัทไม่ดูแลสินค้าคงคลังในร้านลูกค้า					
8. บริษัทจัดสินค้าไม่พอเหมาะกับความต้องการขาย					
9. มีการขนส่งที่ล่าช้าทำให้ลูกค้าต้องรอคอย					
10. เวลาสินค้าในตลาดไม่มีทางบริษัทไม่สามารถหาสินค้ามาแบ่งให้จำหน่ายได้					
11. บริษัทยินยอมให้ร้านค้าเป็นตัวแทนจำหน่ายและจำหน่ายให้ร้านค้าคู่แข่งในเขตพื้นที่เดียวกัน					
12. การดำเนินกระบวนการสั่งซื้อล่าช้า					
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

15.

ระดับของปัญหา การส่งเสริมการขาย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ไม่มีการนำแผ่นพับหรือสิ่งพิมพ์ของขนมปังกรอบมาแจกให้กับร้านค้า					
2. บริษัทไม่มีการนำโปสเตอร์ของบริษัทของขนมปังกรอบที่จำหน่ายไปติดหน้าร้านลูกค้าเพื่อให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นได้ง่าย					
3. ไม่มีการส่งเสริมการขายเช่น ลด แลก แจก แถม					
4. เมื่อสินค้าที่จำหน่ายในร้านหมดอายุหรือชำรุดทางบริษัทไม่สามารถเปลี่ยนให้ได้					
5. พนักงานขายจะมาพบลูกค้ากรณีที่จะมาจำหน่ายสินค้าเท่านั้น					
6. การติดต่อกับบริษัทหรือพนักงานขายเป็นไปได้ยากลำบากขาดความสะดวก					
7. เมื่อพนักงานขายมาที่ร้านจะไม่มีคำแนะนำใด ๆ ให้แก่ร้านค้า					
8. พนักงานขายไม่มีความน่าเชื่อถือว่าจะให้ความสะดวกในด้านต่างๆได้ เช่น ให้ความรู้ในตัวสินค้าที่จะซื้อ					
9. พนักงานขายไม่มีความจริงใจและซื่อสัตย์กับร้านค้า					
10. บริษัทไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้า					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

16. ข้อเสนอแนะอื่น.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายจิติ ศรีไศลไพศาล
วัน เดือน ปี เกิด	21 ตุลาคม 2517
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2529 สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร
	พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพิจิตรพิทยาคม จังหวัดพิจิตร
	พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 พนักงานขายต่างจังหวัด บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด แผนก สินค้าแบรนด์
	พ.ศ. 2539 พนักงานขายต่างจังหวัด บริษัท เอ แอนด์ บี เทรดดิ้ง จำกัด แผนกสินค้านมผงเมจิ
	2540 – 2544 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าประเภทขนมคบเคี้ยว 4 บริษัท คือ บริษัทศรีกรุงบิสกิต จำกัด บริษัทฟ้าไทย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด บริษัท สกไทยเฮงมาร์เก็ตติ้ง จำกัด และบริษัท เจ เอส บี แคนดี้ จำกัด
	2544 – ปัจจุบัน กรรมการ ผู้จัดการ บริษัท ไหลแข่งฮวด เอทีซี จำกัด จำหน่ายสินค้า อุ๊ปโภค บริโภค 8 จังหวัด ภาคเหนือ ตอนบน.