



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ความคาดหวังของร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียนต่อบริการของผู้แทนจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรซ์

**คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษา โดยจะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะภาพรวม และใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อและขอขอบคุณที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

**แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียนต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้แทนจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรซ์ เป็นคำถามปลายเปิด

**คำถามสำหรับ Screen ผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ร้านค้าปลีกของท่านตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียนหรือไม่  
[ ]1. ไม่ใช่ (จบการสัมภาษณ์)  
[ ]2. ใช่
2. ท่านเป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นผู้มีอำนาจการตัดสินใจซื้อหรือไม่  
[ ]1. ไม่ใช่ (จบการสัมภาษณ์)  
[ ]2. ใช่
3. ร้านค้าปลีกของท่านจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรซ์หรือไม่  
[ ]1. ไม่ได้จำหน่าย (จบการสัมภาษณ์)  
[ ]2. จำหน่าย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และกิจการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1) เพศ

- [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

2) อายุ

- [ ] 1. ไม่เกิน 30 ปี [ ] 2. 30 – 39 ปี  
[ ] 3. 40-49 ปี [ ] 4. 50 -59 ปี  
[ ] 5. 60 ขึ้นไป

3) สถานภาพ

- [ ] 1. โสด [ ] 2. สมรส  
[ ] 3. หย่าร้าง / หม้าย

4) ระดับการศึกษา

- [ ] 1. มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
[ ] 3. ปวส. อนุปริญญา [ ] 4.ปริญญาตรี  
[ ] 5. ปริญญาโท [ ] 6. สูงกว่าปริญญาโท

5) ตำแหน่งในกิจการ

- [ ] 1. เจ้าของกิจการ [ ] 2. บุคคลในครอบครัวของเจ้าของกิจการ  
[ ] 3. หุ้นส่วน [ ] 4. พนักงาน/ลูกจ้าง  
[ ] 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6) ยอดขายสินค้าทุกชนิดในร้านค้าของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- [ ] 1. ไม่เกิน 70,000 บาท [ ] 2. 70,001-80,000 บาท  
[ ] 3. 80,001-90,000 บาท [ ] 4. 90,001-100,000 บาท  
[ ] 5. 100,001 บาทขึ้นไป

7) ยอดขายนมพาสเจอร์ไรซ์ทุกยี่ห้อในร้านค้าของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- [ ] 1. ไม่เกิน 7,000 บาท [ ] 2. 7,001-8,000 บาท  
[ ] 3. 8,001-9,000 บาท [ ] 4. 9,001-10,000 บาท  
[ ] 5. 10,001 บาทขึ้นไป

8) ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการร้านค้าของท่าน

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 ปี  | <input type="checkbox"/> 2. 3-4 ปี        |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-6 ปี  | <input type="checkbox"/> 4. 7-8 ปี        |
| <input type="checkbox"/> 5. 9-10 ปี | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10 ปี |

9) ร้านค้าของท่านตั้งอยู่บริเวณใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แหล่งชุมชน  | <input type="checkbox"/> 2. สถานศึกษา           |
| <input type="checkbox"/> 3. โรงพยาบาล   | <input type="checkbox"/> 4. สถานที่ท่องเที่ยว   |
| <input type="checkbox"/> 5. ศูนย์การค้า | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

10) นอกเหนือจากนมพาสเจอร์ไรซ์ ร้านค้าของท่านจำหน่ายสินค้าประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อาหารสด             | <input type="checkbox"/> 2. เครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์    |
| <input type="checkbox"/> 3. อาหารแห้ง           | <input type="checkbox"/> 4. เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ขนมขบเคี้ยว         | <input type="checkbox"/> 6. น้ำดื่ม                   |
| <input type="checkbox"/> 7. ยาและอาหารเสริม     | <input type="checkbox"/> 8. นมประเภทอื่น ๆ            |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ โปรดระบุ..... |   |

11) ร้านค้าของท่านจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรซ์ยี่ห้อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. คัมมิลล์  | <input type="checkbox"/> 2. ดีไลท์              |
| <input type="checkbox"/> 3. ยาคูลท์   | <input type="checkbox"/> 4. แอลทีเวีย           |
| <input type="checkbox"/> 5. บีทาเก้น  | <input type="checkbox"/> 6. เมจิ                |
| <input type="checkbox"/> 7. โฟร์โมสต์ | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

12) ร้านค้าของท่านจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรซ์ยี่ห้อใดมากที่สุด

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. คัมมิลล์  | <input type="checkbox"/> 2. ดีไลท์              |
| <input type="checkbox"/> 3. ยาคูลท์   | <input type="checkbox"/> 4. แอลทีเวีย           |
| <input type="checkbox"/> 5. บีทาเก้น  | <input type="checkbox"/> 6. เมจิ                |
| <input type="checkbox"/> 7. โฟร์โมสต์ | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

13) ปริมาณในการสั่งซื้อนมพาสเจอร์ไรซ์ต่อครั้งของท่าน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 12 ขวด       | <input type="checkbox"/> 2. 24 ขวด              |
| <input type="checkbox"/> 3. 36 ขวด       | <input type="checkbox"/> 4. 48 ขวด              |
| <input type="checkbox"/> 5. 60 ขวดขึ้นไป | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

14) ความถี่ในการสั่งซื้อนมพาสเจอร์ไรซ์ของท่าน

- [ ] 1. ทุกวัน [ ] 2. สัปดาห์ละ 3 ครั้ง  
 [ ] 3. สัปดาห์ละ 2 ครั้ง [ ] 4. สัปดาห์ละครั้ง  
 [ ] 5. ทุก 2 สัปดาห์ [ ] 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15) จำนวนเงินในการสั่งซื้อนมพาสเจอร์ไรซ์ของท่านแต่ละครั้ง

- [ ] 1. ไม่เกิน 100 บาท [ ] 2. 101-200 บาท  
 [ ] 3. 201-300 บาท [ ] 4. 301-400 บาท  
 [ ] 5. 401 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียนต่อบริการของผู้แทนจำหน่าย

นมพาสเจอร์ไรซ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคาดหวังของท่านที่มีต่อผู้แทนจำหน่าย  
นมพาสเจอร์ไรซ์

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ความหลากหลายของรสชาติ					
2. มีการพัฒนาสูตรใหม่ ๆ ออกมาตลอด					
3. รูปแบบของบรรจุภัณฑ์สวยงาม ทันสมัย					
4. รูปแบบของบรรจุภัณฑ์สะดวกต่อการจัดวาง					
5. มีฉลากแสดงข้อมูลทางโภชนาการ วันที่ผลิต วันที่หมดอายุอย่างชัดเจน					
6. ผลิตภัณฑ์ผ่านการรับรองมาตรฐาน					
7. ชื่อเสียงของตราสินค้า					
8. ใช้เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. มีฉลากแสดงราคาขายปลีกชัดเจน					
2. ราคาสินค้าไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าประเภทเดียวกัน สามารถแข่งขันได้					
3. ราคาสินค้ามีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
4. มีส่วนลดพิเศษ เมื่อซื้อตามเงื่อนไข					
5. ความถูกต้องในการคิดราคาสินค้า					
6. ระยะเวลาการให้เครดิต					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>					
1. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้แทนจำหน่ายได้ง่าย					
2. การติดต่อสั่งซื้อสินค้าสะดวก					
3. ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าไม่ยุ่งยาก					
4. มีปริมาณสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อของร้านค้า(สินค้าไม่ขาดตลาด)					
5. ความถูกต้องในการรับคำสั่งซื้อสินค้า					
6. มีบริการส่งสินค้าให้ถึงที่					
7. ความถูกต้องในการส่งสินค้า					
8. ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า					
9. ความตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า					
10. มีการรับคืนสินค้าหมดอายุ					
11. มีการรับคืนสินค้าที่ขายไม่ได้					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. พนักงานขายเอาใจใส่เยี่ยมเยียนร้านค้าสม่ำเสมอ					
2. มีบริการจัดโชว์สินค้าภายในร้าน					
3. มีบริการตกแต่งร้านค้าให้ลูกค้าฟรี					
4. มีอุปกรณ์ตกแต่งให้ร้านค้าฟรี เช่น ร่ม แบนเนอร์ สติกเกอร์					
5. มีผู้เชี่ยวชาญแนะนำพาสเจอร์ไรซ์ให้ร้านค้า					
6. การจัดอบรมเทคนิคการตกแต่งร้านค้า					
7. การจัดอบรมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประโยชน์ของผลิตภัณฑ์					
8. การจัดอบรมเทคนิคการขายสินค้า ให้แก่ร้านค้า					
9. มีสินค้าแถมฟรีให้ร้านค้า					
10. มีรางวัลพิเศษให้ร้านค้าเมื่อทำยอดขายได้ตามที่กำหนด					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)</b>					
11. การส่งเสริมการขายไปยังผู้บริโภค เช่น ของแถม คะแนนแลกของรางวัล หรือชิงโชค เพื่อกระตุ้น ยอดขาย					
12. มีการจัดกิจกรรมแจกสินค้าให้ผู้บริโภคทดลอง ชิม					
13. มีการแจกเอกสารแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ สินค้า					
14. การโฆษณาผ่านสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ เพื่อสร้าง การรู้จักในกลุ่มผู้บริโภค					
15. การใช้ดารา นักร้อง หรือผู้มีชื่อเสียงเป็น พรีเซ็นเตอร์					
16. มีการจัดกิจกรรม เหตุการณ์พิเศษในท้องถิ่น เช่น คอนเสิร์ต กีฬา การประกวด					
17. มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อผู้แทนจำหน่ายนพาสเจอร์ไรซ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายสมชัย รัตน์ปิยะภากรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	30 ตุลาคม 2497
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการพระนคร ปีการศึกษา 2514 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี ปีการศึกษา 2552
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2515-2528 พนักงานขาย บริษัทอಾಯิโนะโมะโต้ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2528-2542 ผู้จัดการสาขา บริษัทอಾಯิโนะโมะโต้ะเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2542-2552 ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทบริษัทอಾಯิโนะโมะโต้ะ เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2552- ปัจจุบัน หัวหน้าผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดรัตน์ปิยะ

