



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

ภาคผนวก ก.

เลขที่แบบสอบถาม/244

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงของร้านค้าปลีกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการซื้อและจำหน่ายสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค พร้อมข้อเสนอแนะ

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าของ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และร้านค้าปลีก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ หรือเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 3. 51-60 ปี () 4. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ตำแหน่งหน้าที่ในกิจการ

- () 1. เจ้าของกิจการ () 2. หุ้นส่วน
() 3. ทายาทเจ้าของ () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ของกิจการต่อเดือน (รายได้สุทธิหลังหักค่าใช้จ่าย)

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001 – 80,000 บาท
() 4. 80,001 บาทขึ้นไป

7. ร้านค้าของท่านเปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- () 1. ไม่เกิน 1 ปี () 2. 1-2 ปี () 3. 3 - 5 ปี
() 4. 6 – 10 ปี () 5. มากกว่า 10 ปี

8. ร้านค้าของท่านก่อตั้งขึ้นในรูปแบบใด

- () 1. บุคคลธรรมดา
- () 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
- () 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- () 4. บริษัทจำกัด
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. เมื่อนี้มาถึงด่านไฟฉาย กลุ่มเมงกานีส ท่านนึกถึงสินค้าด่านไฟฉายยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค (เดิมคือ “เนชั่นแนล”) () 2. อีเวอเรดี (หรือ “แมวลอดหัวง”)
- () 3. หัวแพะ () 4. ม้าขาว
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

10. เมื่อนี้มาถึงด่านไฟฉาย กลุ่มอัลตราไลน์ ท่านนึกถึงสินค้าด่านไฟฉายยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค () 2. อีเนอใจเซอร์
- () 3. ดูราเซลล์ () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. ท่านนิยมซื้อสินค้าด่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิคผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- () 1. ห้างแมคโคร () 2. หน่วยรถของบริษัทตัวแทนจำหน่าย
- () 3. ร้านค้าส่ง (Wholesale) () 4. รถเร่
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. ร้านค้าของท่านขายด่านไฟฉาย กลุ่มเมงกานีส Size D (ด่านใหญ่) ยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค (เดิมคือ “เนชั่นแนล”)
- () 2. อีเวอเรดี (หรือ “แมวลอดหัวง”)
- () 3. หัวแพะ
- () 4. ม้าขาว
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

13. ร้านค้าของท่านขายถ่านไฟฉายกลุ่มเมงกานีส Size AA (ถ่านจิว) ยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค (เดิมคือ “เนชั่นแนล”)
- () 2. อีเวอเรดี (หรือ “แมวลอดหัวง”)
- () 3. หัวแพะ
- () 4. ม้าขาว
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. ร้านค้าของท่านขายถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิคกลุ่มอัลคาไลน์ Size AA ยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค
- () 2. อีเนอใจเซอร์
- () 3. ดูราเซลล์
- () 4. อื่นๆหรือไม่มี (โปรดระบุ)

15. ร้านค้าของท่านขายถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิคกลุ่มอัลคาไลน์ Size AAA ยี่ห้อใดมากที่สุด

- () 1. พานาโซนิค
- () 2. อีเนอใจเซอร์
- () 3. ดูราเซลล์
- () 4. อื่นๆหรือไม่มี (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงของร้านค้าปลีกในการจำหน่ายสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความคาดหวังในปัจจุบันทางการตลาดของท่านก่อนซื้อสินค้าลงในช่อง “ความคาดหวัง” และสิ่งที่ท่านได้รับจริงหลังการซื้อสินค้าลงในช่อง “สิ่งที่ได้รับจริง” ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|-------------|---|
| 5 | หมายความว่า | ความคาดหวัง / สิ่งที่ได้รับจริงมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ความคาดหวัง / สิ่งที่ได้รับจริงมาก |
| 3 | หมายความว่า | ความคาดหวัง / สิ่งที่ได้รับจริงปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ความคาดหวัง / สิ่งที่ได้รับจริงน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ความคาดหวัง / สิ่งที่ได้รับจริงน้อยที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ของสินค้าด้านไฟลายี่ห้อมานาโซนิค	ความคาดหวัง					สิ่งที่ได้รับจริง							
		5	4	3	2	1								
1. ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation)														
1.1	สินค้าด้านไฟลายี่ห้อมานาโซนิค เป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติ และคุณภาพที่แตกต่าง และเหนือกว่าคู่แข่ง													
1.2	ตราสินค้าพามาโซนิคเป็นที่รู้จักโดยแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับ													
1.3	สินค้าพามาโซนิคเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี และมีพัฒนาการตลอดเวลา													
2. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ (Product Component)														
2.1	ด้านไฟลายพามาโซนิคเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี													
2.2	สีสันทันและรูปแบบสินค้าน่าสนใจ													
2.3	การห่อหุ้มสินค้าคงทนและแน่นหนา													
3. การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning)														
3.1	เป็นสินค้าที่ราคาสูงกว่าคู่แข่ง แต่มีคุณภาพดีกว่า													
3.2	ลูกค้าส่วนใหญ่จะจงใจซื้อด้านไฟลายี่ห้อมานาโซนิค เนื่องจากมีความเชื่อมั่นว่าสินค้ามีคุณภาพ													
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)														
4.1	ด้านไฟลายี่ห้อมานาโซนิค นำเสนอสินค้าใหม่ สอดคล้องกับการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ													
4.2	มีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าเมื่อพบข้อบกพร่อง และจุดอ่อน													
5. กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix)														
5.1	มีความหลากหลายของสินค้าประเภทต่างๆ ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย													

ข้อ	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค	ความคาดหวัง				สิ่งที่ได้รับจริง			
		5	4	3	2	5	4	3	2
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation)									
4.2	มีการให้ข้อมูลสินค้าเพิ่มเติมผ่านทางเว็บไซต์ ของ บริษัทฯ								
4.3	มีการแจกปฏิทินประจำปี								
4.4	บริษัทฯมีนโยบายและกิจกรรมช่วยเหลือสังคมในด้าน ต่าง ๆ								

ส่วนที่ 3 ปัญหาของท่านในการซื้อและจำหน่ายสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับระดับความรุนแรงของปัญหา หรือเติมค่าใน
ช่องว่าง

5 = มีปัญหามากที่สุด , 4 = มีปัญหามาก , 3 = มีปัญหาปานกลาง ,
2 = มีปัญหาน้อย , 1 = มีปัญหาน้อยที่สุด , 0 = ไม่มีปัญหา

ข้อ	ปัญหาของท่านในการซื้อสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค	ระดับของปัญหา					
		5	4	3	2	1	0
- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์							
1	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสินค้า ไม่เป็นที่นิยม						
2	สินค้าคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน						
3	สินค้าหมุนเวียนได้ช้า (ขายยาก)						
4	การห่อหุ้มสินค้าไม่คงทนแน่นอนหนา						
5	สภาพบรรจุภัณฑ์ทรุดโทรม						
6	สินค้าที่มีไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า						
- ปัญหาด้านราคา							
7	ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านราคามากกว่าความสำคัญด้านคุณภาพ						

ข้อ	ปัญหาของท่านในการซื้อสินค้าผ่านไฟฉายมือถือพานาโซนิค	ระดับของปัญหา					
		5	4	3	2	1	0
	- ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย						
8	สินค้าหาซื้อได้ยาก เนื่องจากการกระจายสินค้าไม่เพียงพอ						
9	ลักษณะชั้นโชว์ ทำให้ผู้บริโภคหยิบ และเลือกซื้อสินค้าไม่สะดวก						
10	ขั้นตอนการให้บริการจากหน่วยรถตัวแทนจำหน่ายล่าช้า						
11	หน่วยรถของตัวแทนจำหน่ายเข้าเยี่ยมไม่สม่ำเสมอ						
	- ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด						
12	การโฆษณาไม่น่าสนใจ/ไม่ดึงดูดผู้บริโภค						
13	พนักงานหน่วยรถไม่สุภาพ						
14	พนักงานหน่วยรถไม่แจ้งรายการส่งเสริมการขาย						
15	พนักงานหน่วยรถขาดทักษะในการขายสินค้า						
16	รายการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ						
17	หน่วยรถและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาน้อย						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท พานาโซนิค ชิว เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

มูลนิธิชีว-เนชั่นแนล

ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 14 มีนาคม 2534 โดยจดทะเบียนต่อ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ด้วยวัตถุประสงค์ที่มุ่งส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษา, อาหารกลางวัน, อุปกรณ์การศึกษา แก่นักเรียนในชนบท รวมทั้งให้ความร่วมมือกับองค์กรการกุศลอื่นๆ ที่จะจัดทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งบริษัท พานาโซนิค ชิว เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับบริจาคเงินจำนวน 1,200,000 บาท เป็นทุนประกอบเริ่มแรก และจะจัดสรรงบประมาณเพื่อบริจาคเข้ากองทุนของมูลนิธิ อย่างต่อเนื่องทุกปี ปีละ 1,200,000 บาท เงินที่ได้รับบริจาคจะ นำมาจัดตั้งเป็นกองทุน และนำเฉพาะดอกผลมามอบให้แก่โรงเรียนของ โครงการมอบอาคารเรียนชีว-เนชั่นแนลในอุปถัมภ์ของมูลนิธิฯ

โครงการอาคารเรียนชีว-เนชั่นแนล

การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญของชีวิต การที่เยาวชนมีโอกาสได้รับการศึกษาที่ดี ย่อมเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคม ในอนาคต บริษัทฯ จึงได้จัดงบประมาณปีละ 12 ล้านบาท เพื่อจัดสร้างอาคาร เรียน ชิว-เนชั่นแนล ให้แก่โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในท้องถิ่นชนบทที่ขาดแคลน พร้อมอุปกรณ์ครุภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเงินบริจาค จากมูลนิธิชีว-เนชั่นแนล จัดสรรเงิน กองทุนให้แก่โรงเรียนแห่งละ 200,000 บาท โดยเริ่มโครงการในปีพ.ศ.2534จนถึงปัจจุบันได้มอบอาคารเรียนไปแล้ว61แห่งทั่วประเทศ

โครงการปั้นดินให้เป็นดาว

โครงการที่มุ่งจะผลิตฝีมือแรงงานทางด้านช่างซ่อมผลิตภัณฑ์ภาพและเสียง ป้อนสู่ตลาดที่กำลังขาดแคลน โดยรับผู้ที่จบ ม.3 ที่มีความประพฤติดี แต่ฐานะยากจน ด้วยความสนับสนุนของผู้แทนจำหน่ายทั่วประเทศ แบ่งหลักสูตรเป็นการอบรมวิชาพื้นฐานทางด้านช่าง และฝึกการซ่อมจริง ระหว่างนั้นจะมีการสอนจริย ธรรมทางช่าง และฝึกระเบียบวินัย เพื่อสร้างสรรค์ช่างฝีมือที่เป็นคนดี และมีคุณภาพให้กับสังคม

Panasonic Star Challenge

Panasonic ร่วมกับ R.S. จัดโครงการประกวดนักร้องและวงดนตรี ภายใต้ชื่อ “Panasonic Star Challenge” ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 5 แล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการค้นหาใคร่ผู้ส่งคมไทย โดยการเปิดโอกาสให้ คนที่มีความฝันอยากเป็นนักร้อง และนักดนตรีมืออาชีพ ได้สานความฝันให้เป็นจริง โดยแบ่งการประกวดออกเป็น 2 ประเภท คือ นักร้อง และวงดนตรี

จุดประสงค์ของการประกวด นอกจากจะค้นหาผู้ที่มีความสามารถเข้ามาเป็นศิลปินตัวจริงของ R.S. แล้ว ยังเป็นการสนับสนุนให้วัยรุ่นชาย-หญิง ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ด้วยการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการสร้าง brand image ของ Panasonic ในด้านผู้นำเทคโนโลยีเพื่อความบันเทิงอีกด้วย

Panasonic Kid Witness News (สร้างสรรค์ ฉลาดคิด ผลิตภัณฑ์ กับพานาโซนิค)

Panasonic Kid Witness News (KWN) จัดตั้งขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1991 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ขยายโครงการไปทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด และเผยแพร่ความรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนเป็นการเปิดโอกาสให้เยาวชน ได้แสดงความรู้ ความสามารถ ในทางสร้างสรรค์ เพื่อนำไปพัฒนาประเทศชาติต่อไปภายใต้การสนับสนุนของ Panasonic

ด้วยเหตุนี้ จึงมีการจัดตั้งโครงการนี้ขึ้นในประเทศไทย เป็นครั้งแรก เมื่อปี 2547 และดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยการเปิดโอกาสให้ เยาวชนอายุ ไม่เกิน 17 ปี เข้ามาแข่งขันแสดงความสามารถในการผลิตรายการโทรทัศน์ขึ้นพื้นฐาน อาทิ การถ่ายภาพ การบันทึกภาพ การเขียนบทสคริปต์ และการกำกับรายการ เพื่อเป็นตัวแทนประเทศไทย ไปแข่งขันในระดับภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่อไป โดยทาง Panasonic ประารถนาจะให้โครงการนี้ เป็นโครงการที่ช่วยจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ และเป็นเวทีแสดงความสามารถของเยาวชนไทยอย่างแท้จริง อันเป็นก้าวแรกของการก้าวไปสู่คนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพในวงการสื่อสารมวลชนของไทยในอนาคต นิทรรศการจิตรกรรมร่วมสมัย พานาโซนิค

บริษัท พานาโซนิค ซิว เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับ กรมศิลปากร และหอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จัด โครงการประกวดจิตรกรรมร่วมสมัยพานาโซนิค โดยจัดต่อเนื่องมาเป็นเวลา 8 ปีแล้ว โดยการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทางบริษัทฯ มุ่งให้คุณค่าของความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นแรงผลักดันให้เหล่าศิลปินได้ร่วมกันสร้างสรรค์ แข่งขัน พัฒนาคุณค่าของจิตรกรรม และนำคุณค่านั้นออกเผยแพร่สู่สังคม ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและความรัก

ในศิลปวัฒนธรรมของชาติ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อมั่นว่ากิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นแนวทาง
หนึ่งที่เสริมสร้างและหล่อหลอมให้สังคมอยู่รวมกันได้อย่างมีความสุข ตามปณิธานของบริษัทที่
ปรารถนาให้เป็นความสุขของมวลมนุษยชาติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวระพีรพร เลิศชนะ โภค

วัน เดือน ปีเกิด

14 กันยายน 2520

ประวัติการศึกษา

- 2539 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่
- 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

- 2543 – ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไปบริษัท สุทธิภัณฑ์(1991) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved