



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ค้าปลีกในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่่เพียงไลฟ์
จากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อการตัดสินใจของผู้ค้าปลีกในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่่เพียงไลฟ์จากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท
เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปพัฒนา
ปรับปรุงใช้ในเชิงวิชาการ

แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงใคร่ขอความ
ร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน
ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของ
ท่านมากที่สุดถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านกรุณาทำเครื่องหมาย
ถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือก

นางสาวนิจารีย์ ประสูตรุ่งเรือง

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร

โทร. 081-9083710

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41-50 ปีขึ้นไป
 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เจ้าของกิจการ 2. บุคคลในครอบครัวของเจ้าของกิจการ
 3. หุ้นส่วน 4. พนักงาน/ลูกจ้าง
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณจากรูรกิจค้าปลีก

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. มากกว่า 50,000 บาท

5. กิจการของท่านเปิดดำเนินการค้ามาแล้วเป็นระยะเวลานานเท่าใด

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

6. กิจการของท่านตั้งอยู่บริเวณใด

1. แหล่งชุมชน 2. สถานศึกษา
 3. โรงพยาบาล 4. สถานที่ท่องเที่ยว
 5. ศูนย์การค้า 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. กิจการของท่านจำหน่ายสินค้าประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อาหารสด 2. เครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์
 3. อาหารแห้ง 4. เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
 5. ขนมขบเคี้ยว 6. น้ำดื่ม
 7. ยาและอาหารเสริม 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายของผู้ค้าปลีกจาก
ตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

1. ประเภทของน้ำดื่มที่ท่านซื้อมาจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. น้ำดื่มบรรจุขวดขวด	<input type="checkbox"/> 2. น้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกใส
<input type="checkbox"/> 3. น้ำดื่มบรรจุขวดแก้ว	<input type="checkbox"/> 4. น้ำดื่มบรรจุถังหรือแกลลอน
<input type="checkbox"/> 5. น้ำดื่มบรรจุถุง	<input type="checkbox"/> 6. น้ำดื่มบรรจุถ้วย
<input type="checkbox"/> 7. น้ำดื่มหยอดเหรียญ	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
2. ท่านซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกใสตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เนสท์เล่เพียวไลฟ์	<input type="checkbox"/> 2. สิงห์
<input type="checkbox"/> 3. คริสตัล	<input type="checkbox"/> 4. น้ำทิพย์
<input type="checkbox"/> 5. กลาเซียรี่	<input type="checkbox"/> 6. หยาดน้ำค้าง
<input type="checkbox"/> 7. น้ำใจ	<input type="checkbox"/> 8. แอมเทค
<input type="checkbox"/> 9. สยาม	<input type="checkbox"/> 10. เคลี่เฟรช
<input type="checkbox"/> 11. เนปจูน	<input type="checkbox"/> 12. สปริงเคิล
<input type="checkbox"/> 13. วังน้ำค้าง	<input type="checkbox"/> 14. โพลาริส
<input type="checkbox"/> 15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
3. ปริมาณบรรจุของน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ที่ท่านซื้อเพื่อจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. 0.6 ลิตร	<input type="checkbox"/> 2. 0.75 ลิตร
<input type="checkbox"/> 3. 1.5 ลิตร	<input type="checkbox"/> 4. 6 ลิตร
4. ท่านซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ที่จำหน่ายมาจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. บริษัทผู้ผลิตโดยตรง	<input type="checkbox"/> 2. หน่วยรถของตัวแทนจำหน่าย
<input type="checkbox"/> 3. ห้างแม็คโคร	<input type="checkbox"/> 4. ร้านค้าส่ง
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
5. เหตุใดท่านจึงเลือกซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์จากแหล่งดังกล่าว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. มีน้ำดื่มยี่ห้อที่ต้องการไม่ขาดตลาด	<input type="checkbox"/> 2. รู้จักกับผู้จำหน่าย
<input type="checkbox"/> 3. มีบริการส่งถึงร้านค้า	<input type="checkbox"/> 4. ราคาถูกกว่าซื้อจากแหล่งอื่น
<input type="checkbox"/> 5. สั่งได้ตลอดเวลา	<input type="checkbox"/> 6. ได้รับสินค้าถูกต้องตามคำสั่งซื้อ
<input type="checkbox"/> 7. มีส่วนลดกรณีซื้อเงินสด	<input type="checkbox"/> 8. มีการให้เครดิตการค้า
<input type="checkbox"/> 9. การส่งเสริมการขายน่าสนใจ	<input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์แต่ละครั้งของท่านมีมูลค่าเฉลี่ยประมาณเท่าใด
1. น้อยกว่า 1,000 บาท 2. 1,001-5,000 บาท
3. 5,001- 10,000 บาท 4. 10,001-20,000 บาท
5. 20,001-30,000 บาท 6. มากกว่า 30,000 บาท
7. ท่านมีการสั่งซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์เมื่อใด
1. เมื่อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์หมด 2. ตามปริมาณการซื้อของลูกค้า
3. เมื่อถึงกำหนดปริมาณที่ควรสั่งซื้อ 4. เมื่อครบกำหนดการสั่งซื้อ
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านมีการสั่งซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาเป็นระยะเวลานานเท่าไรแล้ว
1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี
3. 3-4 ปี 4. 4 ปีขึ้นไป
9. ความถี่มากน้อยเท่าใดท่านจึงซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายในร้านของท่าน
1. สัปดาห์ละครั้ง 2. ทุก 2 สัปดาห์
3. เดือนละครั้ง 4. ทุก 2 เดือน
5. ทุก 3 เดือน 6. นานๆ ครั้ง
10. โดยปกติท่านได้รับน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์หลังจากสั่งซื้อนานเท่าใด
1. ทันทีเมื่อสั่งซื้อ 2. 1 วัน
3. 2-6 วัน 4. 1 สัปดาห์
5. มากกว่า 1 สัปดาห์
11. จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ในร้านค้าของท่าน
1. 1 คน 2. 2-3 คน
3. มากกว่า 3 คน
12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายมากที่สุด
1. เจ้าของกิจการ 2. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์
3. บุคคลในครอบครัวของเจ้าของกิจการที่ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- มีส่วนร่วมในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์

13. ท่านทราบข้อมูลจากที่ไหนจึงทำให้ท่านซื้อน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียงโลฟี่มาจำหน่าย

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โฆษณาทางโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. ข่าวสารในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 3. ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต (Internet) | <input type="checkbox"/> 4. พนักงาน/ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้บริโภค | <input type="checkbox"/> 6. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียงโลฟี่ |
| <input type="checkbox"/> 7. ร้านค้าปลีกที่รู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 8. เพื่อน/คนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

14. ท่านเห็นหรือได้ยินข่าวสารโฆษณาของน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียงโลฟี่จากที่ไหนบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. ป้ายโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 5. อินเทอร์เน็ต (Internet) | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

15. ท่านสนใจการส่งเสริมการขายหรือไม่

1. ไม่สนใจ
2. สนใจ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อที่ท่านสนใจ)
- (.....) 1. ได้รับของแถมเมื่อซื้อครบตามจำนวน เช่น ผ้ากันเปื้อน ตะแกรงวางน้ำ
- (.....) 2. มีคะแนนแลกของรางวัล
- (.....) 3. มีการจัดชิงโชคของรางวัลร่วมกันทั้งร้านค้าและผู้บริโภค
- (.....) 4. บริการตกแต่งร้านค้าให้ลูกค้าฟรี
- (.....) 5. มีผู้ยื่นให้ร้านค้าวางสินค้าฟรี
- (.....) 6. มีอุปกรณ์ตกแต่งร้านค้า (ร่ม, ผ้าปูโต๊ะ, สติกเกอร์)
- (.....) 7. ได้รับน้ำดื่มเพิ่มเมื่อซื้อครบตามจำนวนที่กำหนดเช่นซื้อ 7 แพ็คแถม 1 แพ็ค
- (.....) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. หากบริษัทมีการจัดรายการส่งเสริมการขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียงโลฟี่ด้านการสะสมคะแนน แลกของรางวัลท่านสนใจรางวัลประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. เครื่องเสียง |
| <input type="checkbox"/> 3. โทรศัพท์มือถือ | <input type="checkbox"/> 4. คอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้เก็บเงิน | <input type="checkbox"/> 6. กระเป๋าเดินทาง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

17. หากบริษัทมีการจัดรายการส่งเสริมการขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์ด้ำนการชิงโชคท่านสนใจรางวัลประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทองคำ | <input type="checkbox"/> 2. รถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. แพ้คเก็จทัวร์ต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> 4. รถกระบะ |
| <input type="checkbox"/> 5. รถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> 6. บ้านพร้อมที่ดิน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

18. หากบริษัทมีการจัดรายการส่งเสริมการขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์โดยให้ของแถมท่านสนใจของแถมประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แถมน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์ | <input type="checkbox"/> 2. เครื่องคิดเลข |
| <input type="checkbox"/> 3. รัม | <input type="checkbox"/> 4. วิทย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. นาฬิกาแขวนผนัง | <input type="checkbox"/> 6. โทรศัพทบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 7. ผ้าใบกันแดด | <input type="checkbox"/> 8. พัดลมตั้งโต๊ะ |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

19. หากบริษัทมีการจัดรายการส่งเสริมการขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์ท่านมีความสนใจในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์เพิ่มขึ้นหรือไม่

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. สนใจซื้อเพิ่มขึ้น | <input type="checkbox"/> 2. ไม่สนใจ |
|---|-------------------------------------|

20. เงื่อนงำในการชำระเงินค่าน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์ของท่านเป็นแบบใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเงินด้วยเงินสด | <input type="checkbox"/> 2. ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระเงินด้วยเช็ค | <input type="checkbox"/> 4. ชำระเงินผ่านธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

21. ท่านมีระยะเวลาานเท่าใดในการชำระเงินเมื่อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อขยวไลพ์ส่งมาถึงร้านค้า

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทันที | <input type="checkbox"/> ภายใน 7 วัน |
| <input type="checkbox"/> ภายใน 15 วัน | <input type="checkbox"/> ภายใน 1 เดือน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 เดือน | |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ค้าปลีกในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์มาจำหน่าย จากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

ปัจจัยพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อผู้ค้าปลีกในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์มาจำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

3.1 ท่านคิดว่าปัจจัยสำคัญประการใดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์มาจำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

ปัจจัยพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าธุรกิจ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
1. ระดับความต้องการของลูกค้าต่อการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์					
2. ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3. กระแสความนิยมในการดูแลสุขภาพของผู้บริโภค					
4. ภาวะการแข่งขันในธุรกิจน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกใส					
5. วัตถุประสงค์และนโยบายของร้านค้าของท่าน					
6. การยอมรับและความสนใจในน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์					
7. การชักชวนของพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เพียวไลฟ์					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ค้าปลีกในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่าย จากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

3.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
1. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีความสะอาด ไร้สิ่งไร้กลิ่น ไม่มีสิ่งเจือปน					
2. รูปร่างลักษณะขวดมีหลายประเภท เช่น ขวดขาว ขุ่น ขวดแก้ว ขวดพลาสติกใส					
3. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีความหลากหลายของ ปริมาณบรรจุให้เลือกซื้อ เช่น 0.6,0.75,1.5 และ 6 ลิตร					
4. มีบริการรับคืนน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์เมื่อมีปัญหา เช่น ชำรุด					
5. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์จำหน่ายได้ง่าย					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์					
2. มีการให้เครดิตการค้า					
3. ระยะเวลาการให้เครดิตการค้า					
4. มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด					
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาจะแจ้งให้ร้านค้าทราบก่อน					
6. มีส่วนลดในกรณีซื้อเงินสด					
7. ลูกค้านสามารถเลือกชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด และ โอนผ่านธนาคาร					
8. มีกำไรต่อหน่วยสูง					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
1. สามารถโทรสั่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ได้ ตลอดเวลาเปิดทำการ (8.30-17.30 น.)					
2. เวลาเปิดปิดทำการจันทร์-เสาร์ (8.30-17.30 น.)					
3. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของตัวแทนจำหน่ายทาง โทรศัพท์ได้ง่าย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
4. มีบริการส่งให้ถึงร้านค้า					
5. มีบริการจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ที่รวดเร็วและเชื่อถือได้					
6. บริการจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ได้ครบตรงตามความต้องการ					
7. มีบริการจัดวางน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ในร้าน					
8. ผู้จำหน่ายช่วยดูแลน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์คงคลังในร้านของลูกค้าให้มีความเหมาะสมกับฤดูกาลขาย					
9. สามารถติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายและพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ได้ง่ายและสะดวก					
10. ค่าบริการขนส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์					
11. รถบรรทุกสำหรับบริการจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีจำนวนมาก บริการได้ทั่วถึง					
12. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีให้จำหน่ายสม่ำเสมอ					
13. สำนักงานของตัวแทนจำหน่ายอยู่ในทำเลที่ติดต่อได้ง่ายและสะดวก					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์					
2. การส่งเสริมการขาย เช่น ของแถม คະแนนแลกของรางวัลหรือชิงโชค					
3. การตกแต่งร้านค้าให้ลูกค้าฟรี					
4. มีผู้ยื่นให้ร้านค้าวางสินค้าฟรี					
5. มีอุปกรณ์ตกแต่งร้านค้าเช่น ร่ม ผ้าปูโต๊ะ สติกเกอร์					
6. มีการประชาสัมพันธ์น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ เช่น การจัดงานแนะนำสินค้า					
7. มีการตั้งราคาพิเศษแต่ละช่วงเวลา เช่น เทศกาลต่างๆ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคคล					
1. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์เอาใจใส่และมีความสม่ำเสมอในการเยี่ยมชมร้านค้า					
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ให้คำแนะนำแก่ร้านค้าได้ดี					
3. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีอริชาตย์ดี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับอิทธิพล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
4. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์					
5. ความมีมารยาทของพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์					
6. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า					
7. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์เข้าใจปัญหาของผู้ค้าปลีก					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยการด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. การตกแต่งรถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์ที่น่าสนใจและจดจำได้ง่าย					
2. รถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์มีความทันสมัย เช่น มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Handheld) สำหรับรับคำสั่งซื้อและพิมพ์ใบเสร็จ					
3. ครายี่ห้อเนสต์เล่เพียวไลฟ์มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ					
4. ภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. ลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดสั่งซื้อน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์ย้อนหลังได้ทันที					
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์คิดเงินได้ถูกต้องแม่นยำ					
3. กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
4. มีกระบวนการจัดส่งน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์ที่รวดเร็ว					
5. การจัดส่งน้ำดื่มตราเนสต์เล่เพียวไลฟ์ที่ถูกต้อง					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ค้าปลีกในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด และข้อเสนอแนะ

4.1 ท่านคิดว่าระดับความสำคัญของปัญหามีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากน้อยเพียงใดในการซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มาจำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

ปัญหาต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์จากตัวแทนจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีปัญหา (1)
1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
1. น้ำดื่มมีสิ่งปนเปื้อนเช่น ฟองอากาศ คราบสนิมน้ำ					
2. รูปร่างลักษณะขวดมีเฉพาะแบบพลาสติกใส					
3. ปริมาณบรรจุมีขนาดให้เลือกน้อย					
4. ไม่ได้รับเปลี่ยนหรือคืนเมื่อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มีปัญหา					
5. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ยากต่อการจำหน่าย					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัญหาด้านราคา					
1. ราคาแพงกว่าคู่แข่ง					
2. ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า					
3. ระยะเวลาในการให้เครดิตการค้าสั้น					
4. ไม่มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด					
5. ร้านค้าไม่ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคา					
6. ไม่ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเงินสด					
7. มีวิธีการชำระเงินให้ลูกค้าเลือกน้อย					
8. มีกำไรต่อหน่วยต่ำ					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย					
1. ไม่สามารถสั่งซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ทางโทรศัพท์ได้ตลอดช่วงระยะเวลาเปิดทำการ (8.30-17.30 น.)					
2. เวลาเปิดปิดทำการไม่ตรงตามความต้องการ					
3. การติดต่อเจ้าหน้าที่ของตัวแทนจำหน่ายทางโทรศัพท์ทำได้ยาก					
4. ไม่มีบริการส่งให้ถึงร้านค้า					
5. มีการขนส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ล่าช้ากว่ากำหนด					
6. การจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ไม่ครบตามต้องการ					
7. ไม่มีบริการจัดวางน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ในร้านค้า					

ปัญหาต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม ตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์จากตัวแทนจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อย ที่สุด (2)	ไม่มี ปัญหา (1)
8. ไม่มีการดูแลน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์คงคลังในร้านค้าของ ลูกค้าให้มีความเหมาะสมกับฤดูกาลขาย					
9. การติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายหรือพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์ เล่เพียวไลฟ์ทำได้ยากและไม่สะดวก					
10. มีการคิดค่าบริการขนส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์					
11. จำนวนรถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์มี น้อย บริการไม่ทั่วถึง					
12. น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ขาดตลาด (สต็อก) บ่อย					
13. สำนักงานของตัวแทนจำหน่ายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์อยู่ ในทำเลที่ติดต่อได้ยาก					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. โฆษณามีน้อย ไม่น่าสนใจ					
2. การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ เช่น ของแถม คະแนนแลกของ รางวัลหรือชิงโชค					
3. มีการคิดค่าบริการในการตกแต่งร้านค้า					
4. ไม่มีตู้เย็นให้ร้านค้าวางสินค้าฟรี					
5. อุปกรณ์ตกแต่งร้านค้า เช่น รม ผ้าปูโต๊ะ สติกเกอร์ ไม่เพียงพอ กับความต้องการ					
6. ขาดการประชาสัมพันธ์น้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ เช่น การจัด งานแนะนำสินค้า					
7. ไม่มีการตั้งราคาพิเศษแต่ละช่วงเวลา เช่น เทศกาลต่างๆ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัญหาด้านบุคคล					
1. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ไม่เอาใจใส่ และขาดความสม่ำเสมอในการเยี่ยมชมร้านค้า					
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ไม่สามารถให้ คำแนะนำแก่ร้านค้าได้					
3. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ขาดการมี มนุษยสัมพันธ์กับร้านค้า					
4. การแต่งกายของพนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียว ไลฟ์ไม่เหมาะสม					
5. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพียวไลฟ์ขาดความสุภาพ					

ปัญหาต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม ตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟจากตัวแทนจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อย ที่สุด (2)	ไม่มี ปัญหา (1)
6. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟขาดความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า					
7. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟไม่เข้าใจปัญหาของผู้ค้าปลีก					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัญหาการด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. การตกแต่งรถบรรทุกทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟไม่น่าสนใจ					
2. รถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟขาดความทันสมัย เช่น ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Handheld) สำหรับรับคำสั่งซื้อและพิมพ์ใบเสร็จ					
3. ครายี่ห้อเนสท์เล่เพื่อไวไฟยังไม่เป็นที่นิยมและยอมรับ					
4. ภาพลักษณ์ของบริษัทผู้จัดจำหน่ายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟยังไม่เป็นที่รู้จักและเชื่อถือของลูกค้า					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7. ปัญหาด้านกระบวนการ					
1. ไม่สามารถตรวจสอบยอดสั่งซื้อน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟของลูกค้าย้อนหลังได้ทันที					
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟมีการคิดเงินผิดพลาด					
3. กระบวนการสั่งซื้อมีความยุ่งยาก					
4. กระบวนการจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟล่าช้า					
5. การจัดส่งน้ำดื่มตราเนสท์เล่เพื่อไวไฟไม่ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

★ ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ★

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนิจจารีย์ ประสูตรุ่งเรือง	
วัน เดือน ปี เกิด	30 สิงหาคม 2521	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีประเสริฐศิลป์ จังหวัดตราด ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิตสาขาธุรกิจศึกษา (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2544	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544-2545	เจ้าหน้าที่ประสานงาน ฝ่ายวิศวกรรมระบบ บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่นอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2545-2546	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อาวุโส บริษัท ซินบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มบริษัท ซิน แซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2546-2548	ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมบริษัท กาดสวนแก้ว 2545 จำกัด
	พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน	เจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด เพชรมกเกอร์มาร์เก็ตติ้ง
	พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการบริษัท สมาร์ท รอยัลเทรค จำกัด