



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ

บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

วัตถุประสงค์ :

เพื่อวัดระดับ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

คำชี้แจง :

แบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อนี้จัดทำขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงของบุคคลใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ และผลการศึกษานำไปใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจและเป็นแนวทางการจัดการพัฒนาบริษัทต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 – 60 ปี
() 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. ปวช. / ปวส.
() 5.ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รูปแบบของร้านค้าของท่านเป็นแบบใด

- () 1. ร้านค้าปลีกในหมู่บ้าน/ร้านโชห่วย () 2. ร้านค้ามินิมาร์ท
 () 3. ร้านค้าปลีกและค้าส่งในร้านเดียวกัน () 4. สหกรณ์ร้านค้า
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ที่ตั้งของร้านค้าของท่าน

- () 1. ในอำเภอ เมือง
 () 2. นอกเมือง อำเภอ (โปรดระบุ).....

6. ตำแหน่งของท่านในสถานประกอบการนี้คือ

- () 1. เจ้าของกิจการ () 2. พนักงานขาย
 () 3. พนักงานจัดซื้อ () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ยอดขายรวมโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 100,000 บาท () 2. 100,001 - 200,000 บาท
 () 3. 200,001 - 300,000 บาท () 4. 300,001 - 400,000 บาท
 () 5. 400,001 - 500,000 บาท () 6. 500,001 ขึ้นไป

8. ยอดสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 50,000 บาท
 () 3. 50,001 - 100,000 บาท () 4. 100,001 - 150,000 บาท
 () 5. 150,001 - 200,000 บาท () 6. 200,001 ขึ้นไป

9. เงื่อนไขการชำระเงินเมื่อสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

- () 1. ชำระเงินสด () 2. ชำระเป็นเงินเชื่อ

10. ร้านค้าของท่านติดต่อซื้อขายสินค้ากับ บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด. มานานกี่ปี

- () 1. น้อยกว่า 1ปี () 2. 1 - 5 ปี
 () 3. 6 - 10 ปี () 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

11. เหตุผลที่ท่านสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีสินค้าหลากหลายตรงตามความต้องการขาย
- () 2. ราคาสินค้าถูกกว่าตัวแทนอื่น
- () 3. มีบริการจัดส่งสินค้าถึงร้านค้า
- () 4. มีรายการส่งเสริมการขายสนับสนุนให้แก่ร้านค้า
- () 5. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า
- () 6. มีบริการจัดเรียงสินค้า
- () 7. การบริการที่ดีของพนักงานขาย พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียงสินค้า
- () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรคคิง จำกัดจากตัวแทนจำหน่ายใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด
- () 2. ห้างแม่คโคร
- () 3. ซุปเปอร์มาร์เก็ต เช่น บิ๊กซี โลตัส คาร์ฟูร์
- () 4. ร้านค้าขายส่งอื่น ๆ เช่น ปูคา พูนทวี
- () 5. ยี่ปั้วใหญ่อื่น ๆ เช่น สุทธิภัณฑ์ วินคอสเมติกส์ เชียงใหม่อินเตอร์ ลีไทย เจริญ
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ในด้านใดบ้าง ที่ท่านไว้วางใจได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การติดต่อค้าขายกันมานาน
- () 2. การดูแลลูกค้าอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ ของเจ้าของศูนย์และพนักงานขาย
- () 3. สินค้าราคายุติธรรม
- () 4. ความเชื่อถือในตัวของผู้ขาย พนักงานขาย และพนักงานส่งของ
- () 5. คุณภาพสินค้าของบริษัท ยูนิลีเวอร์ฯ ที่ได้มาตรฐาน
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. เมื่อท่านคิดถึงบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ท่านคำนึงถึงอะไรเป็นอันดับแรก

โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้จัดจำหน่าย
บริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
(ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย, 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, 4 หมายถึง พึงพอใจมาก และ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)				
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีสินค้ารายชื่อที่ความต้องการจำหน่าย					
2. ความหลากหลายของ ประเภทสินค้า ตรงกับความต้องการ					
3. ความหลากหลายของ ขนาดสินค้า ตรงกับความต้องการ					
4. บริการคืน หรือ เปลี่ยนสินค้า					
5. ความทันสมัยของสินค้า					
6. ความเรียบร้อย ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านราคา					
1. ราคาสินค้าที่จำหน่ายมีความเหมาะสม					
2. สามารถต่อรองราคาได้					
3. ราคาสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ					
4. ราคาสินค้าปรับขึ้น - ลง สมเหตุสมผลยอมรับได้					
5. ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคาสินค้าของคู่แข่ง					
6. การให้เครดิตในการชำระเหมาะสมกับความต้องการ					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)				
	1	2	3	4	5
ด้านการจัดจำหน่าย					
1.ทำเลที่ตั้งของโกดังหาง่ายเป็นที่รู้จัก					
2. สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย					
3. สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ได้					
4. สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการเร่งด่วนได้					
5. บริการส่งสินค้า					
6. บริการจัดเรียงสินค้าที่สั่งซื้อขึ้นชั้นวาง หรือ จัดเก็บเข้าโกดัง					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
1. ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและส่วนลดเงินสดที่ได้รับ					
2. การสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อเช่น แอมร้อม, กระปุก, กระจกน้ำ เป็นต้น					
3. การจัดกิจกรรมทางการตลาดสนับสนุนการขายสินค้าเช่น การจัดรายการทดสอบผ้าขาวกับโอโม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นต้น					
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการขาย เช่น การสะสมยอดซื้อ การชิงรางวัล ซื้อครบ 10 หีบ แอม 1 หีบ					
5. การแจกสินค้าตัวอย่าง					
6. การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้าเช่น ชั้นวาง ตู้โชว์					
7. การจัดกองตั้งโชว์สินค้าโปรโมชันในแต่ละรอบการขายเพื่อสนับสนุนการขาย เช่น การตั้งกอง การจัดเรียงหัวแผง					
8. โฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น แบนเนอร์ ป้ายอัท โปสเตอร์ มีความทันสมัยอยู่เสมอ					
9. มีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้านค้า					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)				
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการช่วยจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การใช้ปาล์มออกบิลให้ลูกค้าทันที					
2. มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งก่อนจะปรับราคาสินค้า					
3. มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าของศูนย์และ โกดังสินค้าเพื่อสอบถามรายการสินค้า หรือคำสั่งซื้อ					
4. มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา					
5. มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการสินค้าขาด และสินค้าใหม่ตลอดเวลา					
6. ความเหมาะสมของสถานที่ในการเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของศูนย์จัดจำหน่าย					
7. ความถูกต้อง ชัดเจน ของเอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น					
8. ความเรียบร้อยในการลงสินค้า และ จัดเรียง					
9. ความถูกต้องสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณ และชนิด ของสินค้า					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ					
ลักษณะทางกายภาพทั่วไป					
1. รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ง่ายต่อการจดจำ					
2. รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัทและ เบอร์โทรชัดเจน					
3. ความสวยงามของสติ๊กเกอร์โฆษณาที่ติดรอบรถ					
4. ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่ายของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี					
5. แบบฟอร์มของพนักงานขาย จดจำง่าย และน่าเชื่อถือ					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)				
	1	2	3	4	5
ด้านบุคลากร					
เจ้าของศูนย์					
1. การเข้าเยี่ยมร้านค้าสม่ำเสมอ					
2. ความคุ้นเคยกับร้านค้า					
3. อธิบายชี้ ไมตรีที่มีต่อร้านค้า					
4. ความมีน้ำใจและให้การช่วยเหลือทางด้านการค้า					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
พนักงานขาย					
1. ความถี่ในการเข้าเยี่ยมร้านค้าของพนักงานขาย					
2. ความพร้อมในการเสนอขายสินค้า					
3. ความเชื่อถือได้ และถูกต้องสม่ำเสมอ					
4. ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า					
5. การจดจำร้านค้าของพนักงานขาย เช่น จำชื่อเจ้าของร้านได้ จำชื่อร้านค้าได้					
6. ความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีทักษะการขาย					
7. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง					
8. ทำตามคำสัญญา ติดตาม คำสั่งซื้อต่าง ๆ ให้เสมอ					
9. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย					
10. มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม					
11. มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์					
12. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย นามอง					
13. การให้บริการของพนักงานขาย สุภาพอ่อนน้อม					
14. วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย					
15. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)				
	1	2	3	4	5
ด้านบุคลากร					
พนักงานส่งของและพนักงานจัดเรียง					
1. ความรวดเร็วในการส่งของ					
2. ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า					
3. ความเรียบร้อยในการส่งของและจัดเรียงสินค้า					
4. ความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
5. มารยาทในการขาย ความสุภาพอ่อนน้อม					
6. วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจง่าย					
7. มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์					
8. ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
9. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

12. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท จักรราชมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ในระดับใด

- () 1. พึงพอใจมากที่สุด
 () 2. พึงพอใจมาก
 () 3. พึงพอใจปานกลาง
 () 4. พึงพอใจน้อย
 () 5. พึงพอใจน้อยที่สุด

13. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวอรุณี วงศ์ปึง

วัน เดือน ปี เกิด 4 มกราคม พ.ศ. 2522

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
การตลาด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2545 – 2551 เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)
พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส ธนาคาร
ธนชาต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved