



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นตามความเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายสังวร ลานยศ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ภูมิลำเนา

- ( ) 1. อเมริกา ( ) 2. ยุโรป  
( ) 3. เอเชีย ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ .....

2. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. อายุ

- ( ) 1. 21 – 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี  
( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ .....

4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  
( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ .....

5. รูปแบบของธุรกิจ

- ( ) 1. เจ้าของคนเดียว ( ) 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
( ) 3. บริษัทจำกัด ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ลักษณะของธุรกิจหลักที่ท่านดำเนินกิจการหรือทำงานอยู่

- ( ) 1. นำเข้า-ส่งออก ( ) 2. ธุรกิจขายปลีก  
( ) 3. ธุรกิจขายส่ง ( ) 4. ธุรกิจประเภท E-commerce  
( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

7. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ

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

8. ยอดสั่งซื้อสินค้าของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่ (ราคา FOB)

- ( ) 1. ต่ำกว่า USD 5,000 ( ) 2. USD 5,001 – 10,000  
 ( ) 3. USD 10,001 – 15,000 ( ) 4. USD 15,001 – 20,000  
 ( ) 5. USD 20,000 ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

9. ตำแหน่งงานของท่านในธุรกิจ

- ( ) 1. เจ้าของกิจการ ( ) 2. หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ  
 ( ) 3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ท่านซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งล่าสุด เป็นสินค้าประเภทใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ผลิตภัณฑ์ประเภทกล่องของขวัญ  
 ( ) 2. ผลิตภัณฑ์ประเภทถุงกระดาษ  
 ( ) 3. ผลิตภัณฑ์ประเภทสมุดและอัลบั้ม  
 ( ) 4. ผลิตภัณฑ์ประเภทการ์ด  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

11. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกซื้อสินค้าจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

- ( ) 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน  
 ( ) 2. ผู้บังคับบัญชาในสายงาน  
 ( ) 3. ตัวท่านเอง  
 ( ) 4. ลูกค้านร้านค้าปลีก  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ความถี่ในการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
- ( ) 2. 1 – 2 ครั้งต่อเดือน
- ( ) 3. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน
- ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่ ทางช่องทางใดเป็นประจำ

- ( ) 1. โรงงาน/โชว์รูม
- ( ) 2. งานแสดงสินค้า
- ( ) 3. E-Mail
- ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. งานแสดงสินค้า
- ( ) 2. เว็บไซต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค
- ( ) 3. ครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ
- ( ) 4. รู้ด้วยตนเอง
- ( ) 5. กรมส่งเสริมการส่งออก / หน่วยงานจากภาครัฐ
- ( ) 6. เพื่อนชาวไทย
- ( ) 7. หนังสือพิมพ์ / นิตยสารอื่นๆ
- ( ) 8. แผ่นพับ / ใบปลิว
- ( ) 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อสินค้า จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำกัด เชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สินค้ามีคุณภาพดี
- ( ) 2. มีการออกแบบแสดงถึงความเป็น International Tradition
- ( ) 3. ผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับ trend ในแต่ละปี
- ( ) 4. สินค้ามีประโยชน์ใช้สอย
- ( ) 5. สินค้ามีให้เลือกหลากหลายชนิด
- ( ) 6. รูปแบบและสีสะดึงดูดี
- ( ) 7. ราคาไม่แพง
- ( ) 8. มีส่วนลดกรณีซื้อในปริมาณมาก
- ( ) 9. มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับการเจรจาโดยเฉพาะ (แยกออกจากในส่วนของพื้นที่แสดงสินค้า)
- ( ) 10. ที่ตั้งของร้านในงานแสดงสินค้าหาได้ง่าย
- ( ) 11. พนักงานขายมีความรู้ในสินค้าเป็นอย่างดี
- ( ) 12. มีบริการสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์
- ( ) 13. โปรโมชั่นที่น่าสนใจ
- ( ) 14. มีการติดต่อจากพนักงานหลังการขาย
- ( ) 15. ความมีชื่อเสียงของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค
- ( ) 16. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านไปงานแสดงสินค้าของที่ระลึกและตกแต่งบ้านประมาณกี่ครั้งต่อปี (รวมทั้งในประเทศและต่างประเทศ)

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
- ( ) 2. 1 - 2 ครั้งต่อปี
- ( ) 3. 3 - 4 ครั้งต่อปี
- ( ) 4. 5 - 6 ครั้งต่อปี
- ( ) 5. มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
- ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. งานแสดงสินค้าใดที่ท่านไปเป็นประจำ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. Paperworld Frankfurt (Germany)
- 2. Ambiente Frankfurt (Germany)
- 3. Tendence Frankfurt (Germany)
- 4. Hong Kong International Gifts Fair
- 5. Hong Kong Mega Show Part 1
- 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. งานแสดงสินค้าใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด

- 1. Paperworld Frankfurt (Germany)
- 2. Ambiente Frankfurt (Germany)
- 3. Tendence Frankfurt (Germany)
- 4. Hong Kong International Gifts Fair
- 5. Hong Kong Mega Show Part 1
- 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. ภาพรวมการซื้อสินค้า/รับบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด

- 1. น้อยที่สุด
- 2. น้อย
- 3. ปานกลาง
- 4. มาก
- 5. มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เดค

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1.1 ความหลากหลายของสินค้าประเภทชุดกล่องของขวัญ					
1.2 ความหลากหลายของสินค้าประเภทถุงกระดาษ					
1.3 ความหลากหลายของสินค้าประเภทสมุดและอัลบั้ม					
1.4 ความหลากหลายของสินค้าประเภทการ์ด					
1.5 คุณภาพของสินค้าประเภทชุดกล่องของขวัญ					
1.6 คุณภาพของสินค้าประเภทถุงกระดาษ					
1.7 คุณภาพของสินค้าประเภทสมุดและอัลบั้ม					
1.8 คุณภาพของสินค้าประเภทการ์ด					
1.9 คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิต					
1.10 การออกแบบผลิตภัณฑ์แสดงถึงความเป็น International Tradition					
1.11 ความสวยงามของสีต้นและการตกแต่งของสินค้า เช่น สีของดอกไม้ที่ใช้ประดับ เป็นต้น					
1.12 ความเรียบร้อยและความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ หรือ หีบห่อในการจัดส่ง					
1.13 ความมีชื่อเสียงของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เดค					
1.14 มีสินค้า รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ					



ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ต่อ)</b>					
1.15 สินค้ามีเรื่องราวที่น่าสนใจหรือตรงกับวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ					
1.16 โลโก้ (Logo) ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จดจำได้ง่าย					
1.17 สามารถผลิตได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
1.18 มีการรับประกันสินค้าหลังการขาย					
1.19 สามารถรองรับคำสั่งซื้อในปริมาณมากได้					
1.20 สินค้าถูกต้องตามเกณฑ์ หรือ สเปคที่ได้ตกลงไว้					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1 ราคาของสินค้าแต่ละประเภทถูกกว่าผู้ขายอื่นๆในประเภทเดียวกัน					
2.2 ราคาสินค้ามีความสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
2.3 สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก					
2.4 มีความยืดหยุ่นของราคาที่ใช้ในการขาย เช่น ราคาโรงงาน (EX-WORK) ราคาแบบ FOB เป็นต้น					
2.5 จำนวนเงินมัดจำร้อยละ 30 ของมูลค่าสินค้ามีความเหมาะสม					
2.6 ชำระสินค้าเป็นเงินสดต่างประเทศได้					
2.7 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า เช่น ราคาที่ตกลงกับลูกค้าในการเจรจา ตรงกับรายการที่ส่ง Proforma Invoice ให้ลูกค้า					
2.8 ราคาสินค้าคุ้มค่าในการนำไปขายต่อ หรือสามารถสร้างกำไรให้กับผู้ซื้อได้					
2.9 รับชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น โอนเงินโดยตรงชำระแบบ L/C (Letter of Credit) เป็นต้น					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1 สินค้าในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค มีการจัดเรียงสินค้าสวยงามเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเลือกซื้อ					
3.2 นำสินค้าไปจัดแสดงในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์เป็นจำนวนมาก					
3.3 การตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์ มีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจ					
3.4 ที่ตั้งของร้านในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์หาได้ง่าย					
3.5 ช่วงเวลา (ฤดูกาล) ในการร่วมงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค มีความเหมาะสม					
3.6 เว็บไซต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ให้รายละเอียดชัดเจน					
3.7 มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้สะดวก เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ และ โทรสาร					
3.8 ป้ายชื่อในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์มองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3.9 บริษัทขนส่งที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ใช้อยู่มีบริการรวดเร็วและมีคุณภาพ					
3.10 การต้อนรับจากพนักงานเมื่อท่านเข้ามาเยี่ยมชมในคูหา งานแสดงสินค้า					
3.11 มีการออกงานแสดงสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น PAPERWORLD AMBIENTE เป็นต้น					
3.12 โรงงานมีระบบการผลิตที่ทันสมัย					
3.13 การได้รับมอบสินค้าตรงเวลา					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น กรมส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นต้น					
4.2 การมีเอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค					
4.3 มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าในจำนวนมาก (มากกว่า 10,000 USD ขึ้นไป)					
4.4 มีการส่งบัตรเชิญงานเพื่อเชิญท่านเพื่อให้เข้ามาดูงาน แสดงสินค้าในงานต่างๆ เช่น PAPERWORLD AMBIENTE เป็นต้น					
4.5 มีบริการเคลมสินค้าอันเนื่องมาจากความผิดพลาดจาก กระบวนการผลิต เช่น สีหรือขนาดของกระดาษไม่ตรง ตามสเปค เป็นต้น					
4.6 มีการส่งสินค้าตัวอย่างให้กับลูกค้าตามที่ตกลงกันไว้					
4.7 การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค มีความเหมาะสม หรือไม่กระชั้นชิดเกินไป					
4.8 พนักงานขายมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าได้					
4.9 พนักงานขายมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
4.10 การแต่งกายของพนักงานขายมีความสุภาพเรียบร้อย					
4.11 พนักงานขายสามารถสื่อสารได้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี เป็นต้น					
4.12 พนักงานขายเอาใจใส่และติดตามความต้องการของลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ( ) ไม่มีความหลากหลายของประเภทสินค้า
- 2 ( ) สินค้าไม่มีคุณภาพ
- 3 ( ) การออกแบบผลิตภัณฑ์ไม่ได้แสดงถึงความเป็น International Tradition
- 4 ( ) ขาดความสวยงามของสีสันทและการตกแต่งของสินค้า เช่น เช่น สีของดอกไม้ที่ใช้ประดับ เป็นต้น
- 5 ( ) ชื่อเสียงของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ไม่เป็นที่รู้จัก
- 6 ( ) ไม่มีสินค้า รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ หรือมีน้อยเกินไป
- 7 ( ) สินค้าไม่มีเรื่องราวที่น่าสนใจ หรือ ไม่ตรงกับวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ
- 8 ( ) สินค้าไม่ตรงตามเกณฑ์ หรือสเปค ที่ได้ตกลงไว้
- 9 ( ) ราคาของสินค้าแต่ละประเภทแพงกว่าในท้องตลาด
- 10 ( ) ไม่มีความยืดหยุ่นของราคาที่ใช้ในการขาย
- 11 ( ) จำนวนเงินมัดจำร้อยละ 30 ของมูลค่าสินค้าไม่มีความเหมาะสม หรือมากเกินไป
- 12 ( ) ความผิดพลาดในการคิดราคาของสินค้า เช่น ราคาที่ตกลงกับลูกค้าในการเจรจา ไม่ตรงกับรายการที่ส่ง Proforma invoice ให้ลูกค้า
- 13 ( ) มีสินค้าจัดแสดงในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์ น้อยเกินไป
- 14 ( ) ที่ตั้งของร้านในงานแสดงสินค้า หรืองานแฟร์หาได้ยาก
- 15 ( ) การส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา หรือ ค่าเช่า
- 16 ( ) เว็บไซต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน
- 17 ( ) ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น กรมส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นต้น
- 18 ( ) ไม่มีสินค้าตัวอย่างให้กับลูกค้า
- 19 ( ) พนักงานขายขาดความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้
- 20 ( ) พนักงานขายไม่สามารถสื่อสารได้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี เป็นต้น

- 21 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 22 ( ) ไม่พบปัญหา

**2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ภาคผนวก ข

Questionnaire**Subject: Customer Satisfaction towards Marketing Mix of Chiangmai International Dec Limited Partnership**

This questionnaire is a partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration, Chiang Mai University, Thailand. All of the data in this questionnaire is used solely for educational purpose and will be kept confidential. Please take a few moments to complete this questionnaire based on your experience. Your participation is very much appreciated.

Thank you very much for your kind co-operation.

*Mr.Songwon Lanyose*

*MBA Student*

*Faculty of Business Administration, Chiang Mai University*

**This questionnaire is divided into 3 parts as follow:**

- Part 1: General information
- Part 2: Information regarding customer satisfaction towards marketing mix of Chiangmai International Dec Limited Partnership
- Part 3: Problems and suggestions

Please mark  for an appropriate choice or fill in the blank

**Part 1 General Information**

1. Continent of Origin

- ( ) 1. America ( ) 2. Europe  
( ) 3. Asia ( ) 4. Other (Please specify .....)

2. Gender

- ( ) 1. Male ( ) 2. Female

3. Age

- ( ) 1. 21 – 30 ( ) 2. 31 – 40  
( ) 3. 41 – 50 ( ) 4. Higher than 50 (Please specify.....)

4. Educational level

- ( ) 1. Below Bachelor's Degree  
( ) 2. Bachelor's Degree  
( ) 3. Higher than Bachelor's Degree (Please specify.....)

5. Type of your business organization

- ( ) 1. Single Proprietorship ( ) 2. Limited Partnership  
( ) 3. Limited Company ( ) 4. Other (Please specify .....)

6. Type of your business category

- ( ) 1. Import - Export ( ) 2. Retailer  
( ) 3. Wholesaler ( ) 4. E-commerce  
( ) 5. Other (Please specify .....)

## 7. Year(s) of business operation

1. Less than 1 year
2. 1 – 5 year(s)
3. 6 – 10 years
4. More than 10 years (Please specify.....)

## 8. Average monthly purchase from Chiangmai International Dec Limited Partnership (FOB price)

1. Below USD 5,000       2. USD 5,001 – 10,000
3. USD 10,001 – 15,000       4. USD 15,001 – 20,000
5. Above USD 20,000 (Please specify.....)

## 9. Your position in your business organization

1. Business Owner       2. Purchasing Manager
3. Purchasing Officer       4. Other (Please specify .....

## 10. The latest product type that you purchased from Chiangmai International Dec Limited Partnership (You may choose more than one choice)

1. Gift Box Sets
2. Paper Bags
3. Notebooks/Photo Albums
4. Greeting Cards
5. Other (Please specify .....

## 11. The person who influenced your purchasing decision at Chiangmai International Dec Limited Partnership

1. Friend/Co-worker
2. Supervisor
3. Yourself
4. Retailer Customer
5. Other (Please specify .....



12. The frequency of your purchase from Chiangmai International Dec Limited Partnership

- 1. Less than once a month
- 2. 1 – 2 time(s) per month
- 3. 3 - 4 times per month
- 4. Other (Please specify .....)

13. The distribution channel which you purchased products from Chiangmai International Dec Limited Partnership

- 1. Factory/Showroom
- 2. Product Exhibition
- 3. E-Mail
- 4. Other (Please specify .....)

14. How did you know about Chiangmai International Dec Limited Partnership? (You may choose more than one choice)

- 1. Product Exhibition
- 2. Website of Chiangmai International Dec Limited Partnership
- 3. Family/Friends
- 4. By Yourself
- 5. Department of Export Promotion/Government Sector
- 6. Thai Friends
- 7. Newspapers/Magazines
- 8. Brochures/Flyers
- 9. Other (Please specify .....)

15. The main reason (s) you chose to purchase products from Chiangmai International Dec Limited Partnership (You may choose more than one reason)

- 1. Product Quality
- 2. Designs that reflected international tradition
- 3. Products that corresponded with trends in each year
- 4. Functionality of products
- 5. Variety of product range
- 6. Attractive designs and colors
- 7. Reasonable price
- 8. Discounts for bulk buying
- 9. Having special area or section for business negotiation (separated from product display section)
- 10. Ease of access to product booth in exhibition
- 11. Knowledgeable sale staffs
- 12. Online purchase from website
- 13. Interesting promotion
- 14. After-sales services and supports
- 15. Reputation of Chiangmai International Dec Limited Partnership
- 16. Other (Please specify .....)

16. The number of time you visited souvenir and home decoration exhibition(s) (in your country and abroad)

- 1. Less than once per year
- 2. 1 – 2 time(s) per year
- 3. 3 - 4 times per year
- 4. 5 - 6 times per year
- 5. More than 6 times per year
- 6. Other (Please specify .....)

17. The exhibition that you visited most frequently (You may choose more than one reason)

- 1. Paperworld Frankfurt (Germany)
- 2. Ambiente Frankfurt (Germany)
- 3. Tendance Frankfurt (Germany)
- 4. Hong Kong International Gifts Fair
- 5. Hong Kong Mega Show Part 1
- 6. Other (Please specify .....)

18. The exhibition that affected your purchasing decision the most

- 1. Paperworld Frankfurt (Germany)
- 2. Ambiente Frankfurt (Germany)
- 3. Tendance Frankfurt (Germany)
- 4. Hong Kong International Gifts Fair
- 5. Hong Kong Mega Show Part 1
- 6. Other (Please specify .....)

19. Overall, how satisfy were you with products/services of Chiangmai International Dec Limited Partnership?

- 1. Very Low
- 2. Low
- 3. Medium
- 4. High
- 5. Very High



Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>1. Product</b>					
1.15 Products which embodied traditional stories/tales of that country					
1.16 Logo of Chiangmai International Dec Limited Partnership is easy to remember.					
1.17 Products meet customer needs					
1.18 Product warranty					
1.19 Capability of handling					
1.20 Product specification is correct					
<b>2. Price</b>					
2.1 Product prices lower than those of other distributors					
2.2 Stable product prices					
2.3 Variation of price range					
2.4 Flexible product pricing e.g. EX-WORK , FOB					
2.5 Reasonable payment deposit (30% of product price)					
2.6 Accepting foreign currency					
2.7 Accuracy of price calculation e.g. the negotiated price being charged and indicated in the invoice					
2.8 Worthiness of product value for reselling					
2.9 Optional payment methods e.g. Bank transfer, Letter of Credit etc.					

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>3. Place</b>					
3.1 Appealing product booth layout in exhibition/fair					
3.2 Adequate amount of products presented in exhibition/fair					
3.3 Appropriate product booth atmosphere and decoration					
3.4 Convenient product booth location					
3.5 Suitable season/period of year to present products in exhibition/fair					
3.6 Detailed and informative website of Chiangmai International Dec Limited Partnership					
3.7 Various ways to contact Chiangmai International Dec Limited Partnership e.g. Email, Tel. and Fax.					
3.8 Noticeable sign in exhibition/fair					
3.9 Speed and quality of shipping/logistics company used by Chiangmai International Dec Limited Partnership					
3.10 Warm and welcoming reception by staffs in exhibition/fair					
3.11 Continually attendance to exhibitions/fairs e.g. at Paperworld Ambiente					
3.12 Standard manufacturing system					
3.13 Timeliness of product delivery					

Customer's Satisfaction	Satisfaction Level				
	Very High	High	Medium	Low	Very Low
<b>4. Promotion</b>					
4.1 Advertising on media by Department of International Trade Promotion					
4.2 Informative brochures/flyers by Chiangmai International Dec Limited Partnership					
4.3 Discount for bulk buying e.g. discount for purchase order over 10,000 USD					
4.4 Invitation cards sent to customers e.g. invitation for Paperworld Ambiente					
4.5 Defective product claim policy e.g. incorrect product color/type					
4.6 Product samples sent to customers					
4.7 Appropriate teaser prior to exhibition/fair					
4.8 Informative and knowledgeable salespeople					
4.9 Hospitable and enthusiastic salespeople					
4.10 Appropriately dressed salespeople					
4.11 Multi-language speaking salespeople such as English, French, Italian, etc.					
4.12 Attentive and thoughtful salespeople					

### Part 3 Problems and Recommendations

Please mark  for issues that you are not satisfied while shopping at Chiangmai International Dec Limited Partnership

**Problems** (You may choose more than one choice)

- 1  Low variety of products
- 2  Low-quality products
- 3  Lack of designs that reflected international tradition
- 4  Lack of product attractiveness (Color and Design)
- 5  Reputation of Chiangmai International Dec Limited Partnership
- 6  Inconsistent/insufficient release of new products
- 7  Uninspiring products/ products didn't reflect local tradition
- 8  Product specification is incorrect
- 9  Product prices were higher than other distributors
- 10  Nonnegotiable price
- 11  Payment deposit (30% of product price) was not acceptable
- 12  Error in price calculation e.g. erroneous between negotiated price and invoice price
- 13  Inadequate amount of products presented in exhibition/fair
- 14  Product booth in exhibition/fair was hard to find
- 15  Lateness of product delivery
- 16  Website of Chiangmai International Dec Limited Partnership was not informative
- 17  Insufficient advertising on media by Department of Export/ Department of Industry promotion
- 18  No product sample available
- 19  Sale staffs had no/not enough knowledge regarding products
- 20  Sale staffs couldn't communicate in multi-language such as English, French, Italian, etc.
- 21  Other (Please Specify.....)
- 22  No problem found



**2. Other suggestions**

.....

.....

.....

.....

.....

*Thank you for taking the time to complete this questionnaire.*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายสังวร ลานยศ

วัน เดือน ปีเกิด

9 กุมภาพันธ์ 2504

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2523

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม

มหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา ปีการศึกษา 2554

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่

อินเตอร์เนชั่นแนลเดค

พ.ศ.2537 - 2538 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทไทยแซนด์กราฟท์เอ็กซ์

ปอร์ตจำกัด

พ.ศ.2534- 2536 ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัทยูไนเต็ดอาร์ทจำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved