ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อร้านค้าช่วงในการซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูป ในอำเภอเมืองเชียงราย

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อร้านค้าช่วงในการซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปในอำเภอเมืองเชียงราย ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือมายังท่านซึ่งเป็น **<u>กรรมการผู้จัดการ เจ้าของกิจการ หุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้</u>** ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✔ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
   - ☐ 31 – 40 ปี
   - ☐ 41 – 50 ปี
   - ☐ 51 – 60 ปี
   - ☐ 61 ปี ขึ้นไป
3. ตำแหน่งของท่าน
   - ☐ เจ้าของกิจการ
   - ☐ กรรมการผู้จัดการ
   - ☐ หุ้นส่วน
   - ☐ ผู้จัดการทั่วไป
   - ☐ อื่นๆ.....
4. ลักษณะของกิจการของท่าน
   - ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญ
   - ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด
   - ☐ บริษัทจำกัด
   - ☐ เจ้าของคนเดียว
   - ☐ อื่น ๆ .....
5. อายุการดำเนินธุรกิจของท่าน
   - ☐ น้อยกว่า 1 ปี
   - ☐ 1 – 5 ปี
   - ☐ 6 – 10 ปี
   - ☐ มากกว่า 10 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. จำนวนพนักงานของกิจการ

☐ ไม่เกิน 10 คน ☐ 11 - 20 คน ☐ 21 - 30 คน
☐ 31 - 40 คน ☐ มากกว่า 40 คน

7. รายได้รวมเฉลี่ยของกิจการของท่านต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 500,000 บาท ☐ 500,001 – 1,000,000 บาท
☐ 1,000,001 – 1,500,000 บาท ☐ 1,500,001 – 2,000,000 บาท
☐ 2,000,001 – 2,500,000 บาท ☐ 2,500,001 – 3,000,000 บาท
☐ มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป

8. ลูกค้าที่เข้ามาซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปในกิจการของท่านส่วนใหญ่เป็น

☐ ผู้รับเหมาก่อสร้าง หรือ ช่างทั่วไป ☐ นักออกแบบ / สถาปนิก
☐ ลูกค้าทั่วไป (ผู้บริโภค) ☐ ผู้ค้ารายย่อย / ร้านที่ซื้อไปขายต่อ
☐ อื่น ๆ .....

9. บริษัทผู้ผลิตปูนซีเมนต์สำเร็จรูปที่กิจการของท่านติดต่อจัดซื้อเพื่อมาจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
☐ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
☐ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)
☐ บริษัท ปูนซีเมนต์เอเชีย จำกัด (มหาชน)
☐ บริษัท ชลประทานซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)
☐ บริษัท สระบุรีซีเมนต์ จำกัด
☐ บริษัท ไทยสถาปนาซีเมนต์ จำกัด
☐ บริษัท สามัคคีซีเมนต์ จำกัด
☐ อื่นๆ.....

10. ท่านเลือกซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปจากตัวแทนจำหน่ายโดยพิจารณาจากปัจจัยใดมากที่สุด กรุณาเลือกเพียง 3 ลำดับ โดยให้หมายเลย 1 ถึง 3 และให้หมายเลข 1 แทนปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด

☐ ราคา ☐ ความสะดวกในการสั่งซื้อ
☐ คุณภาพของสินค้า ☐ มีการให้เครดิต เช่น มีระยะเวลาการชำระเงินที่ยาว
☐ มีบริการส่งถึงที่ ☐ ความน่าเชื่อถือ / มีชื่อเสียง ของตัวแทนจำหน่าย
☐ มีสินค้าที่ต้องการ ☐ สั่งสินค้าได้ทางโทรศัพท์ อินเตอร์เนต
☐ รู้จักกับผู้ขาย ☐ สินค้าเป็นที่รู้จัก และติดตลาด
☐ อื่นๆ .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

11. จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยในการซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปของกิจการ

☐ เดือนละครั้ง (1 ปี ซื้อ 12 ครั้ง) ☐ 3 เดือนต่อครั้ง (1 ปีซื้อ 4 ครั้ง)

☐ 6 เดือนต่อครั้ง (1 ปี ซื้อ 2 ครั้ง) ☐ 1 ปีต่อครั้ง (1 ปี ซื้อ 1 ครั้ง)

☐ ไม่แน่นอน ☐ อื่นๆ .....

12. ระยะเวลาในการสั่งซื้อ (ระยะเวลาตั้งแต่วันสั่งซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปจนถึงวันได้รับสินค้า)

☐ น้อยกว่า 1 อาทิตย์ ☐ 1 – 2 อาทิตย์ ☐ 3 – 4 อาทิตย์

☐ มากกว่า 4 อาทิตย์ ☐ ไม่แน่นอน

13. กิจการของท่านมีการตกลงด้านสินเชื่อกับผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในลักษณะใด

☐ ไม่มีการตกลงทำสัญญาด้านสินเชื่อ ใช้วิธีจ่ายชำระ ณ วันซื้อ

☐ ทำสัญญาประกันการชำระเงินรวมระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี)

☐ ชำระตามนโยบายการให้วงเงินเชื่อของผู้ขาย เช่น ระยะเวลาการเก็บหนี้ ทุก 30 วัน หรือ ทุก 45 วัน เป็นต้น

☐ อื่นๆ.....

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกิจการในการเลือกซื้อปูนซีเมนต์สำเร็จรูปในอำเภอเมืองเชียงราย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของสินค้าตรงความต้องการ					
2. ตรายี่ห้อของสินค้าเป็นที่รู้จัก					
3. ชื่อเสียงของบริษัทผู้ผลิตเป็นที่รู้จัก					
4. ปูนซิเมนต์สำเร็จรูปมีความหลากหลาย (เหมาะสมกับการใช้งานและความต้องการของผู้ซื้อ / ผู้ใช้)					
5. สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการที่จะซื้อในแต่ละครั้ง					
6. รูปแบบบรรจุภัณฑ์(ปูนสำเร็จรูป) สวยงาม					
7. เป็นสินค้าที่ลูกค้าของกิจการต้องการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. บรรจุภัณฑ์ (ปูนสำเร็จรูป) มีความทนทานแข็งแรง ป้องกันน้ำได้ดี					
9. ภาพลักษณ์ของผู้ผลิตที่ดี					
10. ภาพลักษณ์ของตัวแทนจัดจำหน่ายที่ดี					
11. อื่น ๆ โปรดระบุ					
ด้านราคา					
1. สินค้ามีราคาถูก					
2. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
3. มีการแจ้งราคาของสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน					
4. สามารถต่อรองราคาสินค้าได้					
5. ราคาสินค้าไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
6. มีช่องทางการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น ชำระด้วยเงินสด เช็คจ่ายล่วงหน้า					
7. มีการให้เครดิตหรือมีระยะเวลาการเก็บหนี้ที่นาน					
8. สามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆได้					
9. มีใบแสดงรายละเอียดราคาชัดเจน					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. มีบริการจัดส่งสินค้า					
2. มีเว็บไซต์ในการสั่งซื้อสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง					
3. สั่งซื้อได้ง่ายมีตัวแทนจำหน่ายอยู่เป็นจำนวนมากและอยู่ใกล้ กิจการ					
4. การขนส่งสินค้ามีความระมัดระวังด้านความเสียหาย					
5. มีบริการจัดส่งสินค้าเร่งด่วน					
6. อื่นๆ โปรดระบุ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ของผลิตภัณฑ์นั้น					
2. มีการแจกของแถม เช่น เสื้อ แก้วน้ำ					
3. มีส่วนลดในการซื้อสินค้าในแต่ละช่วง เช่น หากซื้อเดือนนี้ ลด 10%					
4. มีส่วนลดปริมาณ เช่น ซื้อ 10 แถม 1 เป็นต้น					
5. มีการสะสมยอดซื้อกับบริษัท เพื่อแลกของรางวัลพิเศษต่าง ๆ					
6. การแจ้งข้อมูลโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของบริษัทผู้ผลิตอย่างสม่ำเสมอ					
7. มีการจัดทำแคตตาล็อคและคุณสมบัติสินค้าให้กับลูกค้าของร้านได้ดู					
8. มีการตกแต่งร้านค้าให้แก่ลูกค้าฟรี					
9. มีอุปกรณ์ตกแต่งร้านค้า เช่น ร่ม ผ้าปู โต๊ะ สติ๊กเกอร์ ป้าย					
10. มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดงานแนะนำสินค้า					
11. อื่น ๆ โปรดระบุ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การทำสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆในการซื้อ ไม่ยุ่งยาก					
2. กระบวนการสั่งซื้อง่าย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
3. ร้านค้าสามารถตรวจสอบยอดสั่งซื้อย้อนหลังได้ทันที					
4. การจัดส่งสินค้าถูกต้อง					
5. การจัดส่งสินค้ารวดเร็ว					
6. มีบริการหลังการขายที่ดี					
7. มีบริการรับคืนสินค้า					
8. การคิดเงินถูกต้องรวดเร็ว					
9. อื่นๆ โปรดระบุ					
ด้านบุคลากร					
1. รู้จักผู้แทนจำหน่ายเป็นการส่วนตัว					
2. พนักงานขายมีอัธยาศัยดี					
3. พนักงานขายดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี					
4. พนักงานขายมีความรู้ สามารถตอบปัญหาได้ชัดเจน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. พนักงานขายเข้าเยี่ยมเยียนร้านค้าอยู่เป็นประจำ					
6. พนักงานขายให้คำแนะนำแก่ร้านค้าได้เป็นอย่างดี					
7. พนักงานขายมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
8. พนักงานขายติดตามและแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที					
9. พนักงานขายมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
10. พนักงานของบริษัทผู้ผลิตเข้าเยี่ยมเยียนร้านค้าอยู่เป็นประจำ					
11. พนักงานของบริษัทผู้ผลิตให้บริการด้วยความสุภาพ					
12. อื่นๆ โปรดระบุ					
ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. การเป็นบริษัทที่ได้รับมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO14001					
2. การตกแต่งรอบรถบรรทุกสำหรับจัดส่งสินค้าน่าสนใจและจดจำได้ง่าย					
3. ความทันสมัยของการรับคำสั่งซื้อ เช่น มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ PDA ในการรับคำสั่งซื้อพร้อมพิมพ์รายละเอียดการสั่งซื้อให้ลูกค้าทันที					
4. เอกสารต่างๆ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
5. อื่นๆ โปรดระบุ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

******** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *********

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายวิเชียร เนตรครุฑ

วัน เดือน ปีเกิด 22 ตุลาคม 2513

ประวัติการศึกษา
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2537

ประวัติการทำงาน

2538 – ปัจจุบัน	บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
2538 – 2539	ผู้แทนขาย จ.ลำพูน
2540 – 2541	หัวหน้าสำนักงานขาย จ.ลำพูน
2542 – 2543	หัวหน้าสำนักงานขาย จ.แม่ฮ่องสอน
2544 – 2545	ผู้แทนขายอาวุโส จ.เชียงใหม่
2546 – 2548	ผู้แทนขายอาวุโส จ.พิษณุโลก
2549 – 2550	ผู้แทนขายอาวุโส จ.บุรีรัมย์
2552 – 2553	ที่ปรึกษางานขายและลูกค้า อาวุโส จ.เชียงราย
2553 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการงานขายและลูกค้า จ.เชียงใหม่ /ลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved