



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรต่อส่วนประสมทางการตลาดของ

บริษัท ทีซัส เฮลท์ ฮับ จำกัด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท ทีซัส เฮลท์ ฮับ จำกัด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม และใช้ข้อมูลเป็นแนวทางการศึกษา ปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของบริษัท ทีซัส เฮลท์ ฮับ จำกัด ต่อไป

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจึงขอใคร่ความร่วมมือจากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้อย่างครบถ้วน ตามความเป็นจริง และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

นางสาว อัจฉรา อินตา

ผู้ศึกษา

### 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. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) 2. ปวช./ปวส.  
( ) 3.ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. จังหวัดที่ตั้งของร้านค้าของท่าน

- ( ) 1. เชียงราย ( ) 2. เชียงใหม่  
( ) 3. ลำพูน ( ) 4. ลำปาง  
( ) 5.แพร่ ( ) 6. น่าน  
( ) 7. พะเยา ( ) 8. แม่ฮ่องสอน

5. รูปแบบของร้านค้าของท่าน

- ( ) 1. ร้านค้าปลีก ( ) 2. ร้านค้าส่ง  
( ) 3. ร้านค้าปลีกและค้าส่งในร้านเดียวกัน  
( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

6. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

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

7. ยอดขายของร้านค้าโดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 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 บาทขึ้นไป



	ความคาดหวังที่ท่านมี					บริการของบริษัทฯ ที่				
	ก่อนได้รับบริการ					ท่านได้รับจริง				
ส่วนประสมการตลาด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านราคา (Price) (ต่อ)</b>										
2. สามารถต่อรองราคาได้										
3. ราคาสินค้าสอดคล้องกับราคาสินค้า ของกลุ่มแข่งขัน										
4. การให้เครดิตในการชำระเหมาะสม กับความต้องการ										
<b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>										
1. สามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาที่ ต้องการ										
2. มีจำนวนสินค้าพร้อมจัดส่งได้ตลอดเวลา										
3. สามารถติดต่อพนักงานขายได้ง่าย										
4. มีช่องทางการสั่งซื้อหลากหลาย										
5. สั่งซื้อในกรณีมีความต้องการเร่งด่วนได้										
6. มีบริการส่งสินค้า										
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)</b>										
1. มีการทำโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ สินค้าให้กับร้านค้าอย่างสม่ำเสมอ										
2. มีการทำกิจกรรมส่งเสริมการขายให้กับ ร้านค้าอย่างสม่ำเสมอ										
3. ความเหมาะสมของส่วนลดการค้าและ ส่วนลดเงินสดที่ได้รับ										
4. การสนับสนุนของแถมให้กับร้านค้าเพื่อ ส่งเสริมการขายกับผู้ซื้อ										
5. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริม การขาย										

	ความคาดหวังที่ท่านมี					บริการของบริษัทฯ ที่				
	ก่อนได้รับบริการ					ท่านได้รับจริง				
ส่วนประสมการตลาด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)</b>										
6. การแจกสินค้าตัวอย่าง										
7. การสนับสนุนอุปกรณ์จัดวางสินค้า										
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>										
1. มีความสะดวกในการติดต่อศูนย์จัดจำหน่ายเพื่อสอบถามรายการหรือคำสั่งซื้อ										
2. มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการส่งเสริมการขายใหม่ตลอดเวลา										
3. มีการแจ้งให้ทราบถึงรายการสินค้าขาดและสินค้าใหม่ตลอดเวลา										
4. ความถูกต้อง ชัดเจน ของเอกสารการซื้อ เช่น ใบกำกับภาษี บิลส่งของ เป็นต้น										
5. ความเรียบร้อยในการลงสินค้าและการจัดเรียง										
6. ความถูกต้อง สินค้าตรงตามคำสั่งซื้อทั้งปริมาณและชนิดของสินค้า										
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพทั่วไป (Physical evidence)</b>										
1. รถของศูนย์จัดจำหน่ายมีลักษณะเอกลักษณ์ ง่ายต่อการจดจำ										
2. รถของศูนย์จัดจำหน่ายติดป้ายชื่อบริษัท และเบอร์โทรศัพท์เงิน										
3. ความชัดเจนของชื่อบริษัท ที่อยู่ เลขที่ผู้เสียภาษีและความเข้าใจง่ายของบิลสินค้า / ใบกำกับภาษี										

ส่วนประสมการตลาด	ความคาดหวังที่ท่านมี					บริการของบริษัทฯ ที่				
	ก่อนได้รับบริการ					ท่านได้รับจริง				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>										
1. ความถี่ของพนักงานขายในการเข้าเยี่ยม ตัวแทนจำหน่าย										
2. ความพร้อมในการทำงาน เช่น สามารถ รับคำสั่งซื้อได้ทันที										
3. ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือ ลูกค้า										
4. การจดจำร้านค้า เช่น จำชื่อร้านค้าได้ จำชื่อเจ้าของร้านได้										
5. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์										
6. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง										
7. ทำตามคำสัญญา ติดตามคำสั่งซื้อเสมอ										
8. ความสะดวกในการติดต่อ										
9. มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความ ซื่อสัตย์										
10. วาจาสุภาพ ภาษาคำพูดเหมาะสม เข้าใจ ง่าย										

**ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในภาพรวม**

ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทีซีเอส เซลท์ อับ จำกัด ในระดับใด

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

ส่วนที่ 5 : ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล                      นางสาว อัจฉรา อินตา
- วัน เดือน ปีเกิด              5 มิถุนายน 2529
- ประวัติการศึกษา              สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย  
โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2547  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตร  
สาขาวิชาวิศวกรรมกระบวนการอาหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2551
- ประวัติการทำงาน              พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2554    เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ  
บริษัท ทีซัส เอ็กเซลเลนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด  
พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน      ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป  
บริษัท ทีซัส เฮลท์ ฮับ จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
by Chiang Mai University  
ights reserved