



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดนอร์ทเทอร์นเคมีเคิล
แอนด์ กลาสแวร์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึง
พอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นอร์ทเทอร์นเคมีเคิล แอนด์
กลาสแวร์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตาม
ความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของห้าง
หุ้นส่วนจำกัด นอร์ทเทอร์นเคมีเคิล แอนด์ กลาสแวร์ ต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะ
ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ
โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปทางนิติบุคคล/หน่วยงานราชการที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน และเติมข้อความในช่องว่าง

1. องค์กร / กิจกรรมของท่านอยู่ในภาคใด

1.1 ธุรกิจ

1.1.1 ภาคผลิต เกษตรกรรม

1.1.2 ภาคผลิต อุตสาหกรรม

1.1.3 ภาคบริการ

1.1.4 ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง

1.2 ราชการ หรือองค์กรอิสระต่าง ๆ

1. หน่วยงานราชการ (โปรดระบุ).....

2. สถาบันการศึกษา

3. รัฐวิสาหกิจ

4. สมาคมหรือมูลนิธิ

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.2 อายุ

1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป

2.3 อาชีพ

1. ข้าราชการ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. พนักงานขององค์กรของรัฐ 4. เจ้าของธุรกิจ
 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6. อื่น ๆ.....

2.4 ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
 5. อื่นๆ

2.5 รายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

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. 50,001 บาท ขึ้นไป

2.6 ตำแหน่ง

1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการทั่วไป
 3. หัวหน้า/ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ 4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ
 5. เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ 6. อาจารย์
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการซื้อสินค้า

1. ความถี่ในการซื้อสินค้าขององค์กรของท่าน โดยเฉลี่ยคือ.....

(สินค้าในที่นี้หมายถึงสินค้ากลุ่มที่ทางห้าง ฯจำหน่าย ได้แก่ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์ เครื่องมือ
 วิเคราะห์ สารเคมี เครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ วัสดุคิปที่ใช้ในการผลิตเซรามิก อาหารเสริมทาง
 การเกษตร ฯลฯ)

1. เดือนละ 1 ครั้ง 2. เดือนละ 2 ครั้ง
 3. เดือนละ 3 ครั้ง 4. เดือนละ 4 ครั้ง หรือมากกว่า

5. นาน ๆ ครั้ง (กำหนดไม่ได้แน่นอน)

2. องค์กรของท่านมีงบประมาณในการซื้อสินค้า (ตามที่ได้นิยามไว้ในข้อ 2.7) เฉลี่ย... บาท/ครั้ง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 1,000- 3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 3,000-5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 10,000-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 50,000-100,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 100,000 บาท | |

3. องค์กรของท่านมีการซื้อสินค้า (ตามที่ได้นิยามไว้ในข้อ 2.7) เมื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สินค้า/วัตถุดิบ ใกล้เคียง | <input type="checkbox"/> 2. สินค้า/วัตถุดิบ หมด |
| <input type="checkbox"/> 3. สินค้า/วัตถุดิบ จะมีการขึ้นราคา | <input type="checkbox"/> 4. ใกล้เคียงงบประมาณ |
| <input type="checkbox"/> 5. มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด โปรโมชัน | <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 6. มีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด | |

4. โดยปกติองค์กรของท่านสั่งซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ เครื่องมือวิเคราะห์ สารเคมี และวัตถุดิบต่างๆเป็นประจำ... แห่ง

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 แห่ง | <input type="checkbox"/> 2. 2 แห่ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 แห่ง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3 แห่ง |

5. องค์กรของท่านใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดนอร์ทเทอร์นเคมีเคิล แอนด์ กลาสแวร์ มาเป็นเวลา ... ปี

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 4-6 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 7-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 10 ปีขึ้นไป | |

6. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อสินค้าจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัดนอร์ทเทอร์นเคมีเคิล แอนด์ กลาสแวร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สินค้ามีให้เลือกหลากหลาย | <input type="checkbox"/> 2. สินค้ามีคุณภาพ |
| <input type="checkbox"/> 3. มีบริการหลังการขาย | <input type="checkbox"/> 4. มีการรับประกันสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 5. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ | <input type="checkbox"/> 6. มีการให้เครดิต |
| <input type="checkbox"/> 7. สถานที่จอดรถเพียงพอ | <input type="checkbox"/> 8. มีบริการส่งสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 9. พนักงานขายสามารถอธิบายและให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี | |
| <input type="checkbox"/> 10. ความเป็นกันเองระหว่างพนักงานกับลูกค้า | |

11. มีการส่งเสริมการขาย และมีส่วนลด
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. วัตถุประสงค์ของการสั่งซื้อสินค้า เพื่อไปใช้ในการ... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ผลิตสินค้าเกษตรกรรม/อุตสาหกรรม 2. ทดลองในงานวิจัย
3. ใช้ในการเรียนการสอน 4. นำไปจำหน่าย
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ประเภทของสินค้าที่องค์กรสั่งซื้อ ... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อุปกรณ์วิทยาศาสตร์ 2. เครื่องมือวิเคราะห์
3. สารเคมี 4. เครื่องแก้ววิทยาศาสตร์
5. วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเซรามิก 6. อาหารเสริมทางการเกษตร
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)....

9. บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อสินค้าคือ...

1. ตัวท่านเอง 2. หัวหน้า
3. ผู้ใช้งาน 4. เจ้าหน้าที่พัสดุ
5. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ 6. พนักงานขาย
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. นโยบายการตัดสินใจซื้อของท่านคือ...

1. ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจตัดสินใจซื้อเอง
2. ผู้ใช้สามารถตัดสินใจซื้อได้เอง 3. เจ้าหน้าที่พัสดุ
4. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ 5. จัดตั้งกรรมการจัดซื้อ
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. พนักงานขายมีความชำนาญและความรู้ความสามารถในการทำงาน										
ส่วนประสมทางการตลาด	ความคาดหวัง					การรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความกระตือรือร้นของพนักงานในการขาย										
7. พนักงานสามารถให้ข้อมูลและอธิบายข้อมูล ได้อย่างชัดเจน										
8. ความสัมพันธ์ ความสนิทสนมกับลูกค้า เช่น มีการสนับสนุนงบประมาณ/ของขวัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น										
9. การพบปะ/เยี่ยมเยียนลูกค้า										
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....										

ส่วนที่ 3: ปัญหาของลูกค้าและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาปัญหาที่กำหนดให้ต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกรของท่านที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดคนอร์ท เทอร์นเคมิเคิล แอนด์ กลาสแวร์

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สินค้าไม่มีคุณภาพ | <input type="checkbox"/> 2. สินค้าชำรุดเสียหาย |
| <input type="checkbox"/> 3. สินค้าขาดตลาด | <input type="checkbox"/> 4. สินค้ามีให้เลือกน้อย |
| <input type="checkbox"/> 5. การเคลมสินค้าใช้เวลานาน | <input type="checkbox"/> 6. สินค้าหมดอายุ |
| <input type="checkbox"/> 7. บริษัทไม่น่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> 8. ไม่มีการบริการหลังการขาย |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

2. ปัญหาด้านราคา (Price)(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ราคาขายไม่คงที่ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่แจ้งราคาสินค้าให้ชัดเจน |
| <input type="checkbox"/> 3. ต่อรองราคาสินค้าได้ไม่มาก | <input type="checkbox"/> 4. ราคาแพงกว่าที่อื่น |
| <input type="checkbox"/> 5. ไม่มีส่วนลดเงินสด | <input type="checkbox"/> 6. การชำระเงินยุ่งยาก |

7. ระยะเวลาให้สินเชื่อ (Credit) สั้นไป 8. ไม่สามารถผ่อนชำระได้
9. ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สถานที่ตั้งของห้าง ๆ อยู่ไกล 2. ป้ายห้าง ๆ ไม่ชัดเจน
3. ห้าง ๆ มีสาขาเดียว 4. ส่งของผิด ไม่ครบจำนวน
5. ไม่มีที่จอดรถ 6. ส่งของล่าช้า
7. ไม่มีการสั่งซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต 8. ไม่มีเว็บไซต์
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์น้อย
2. การส่งเสริมการขายด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ
3. พนักงานขายพูดจาไม่อ่อนน้อม/สุภาพ
4. พนักงานขายไม่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
5. พนักงานขายไม่มีความชำนาญและความรู้ความสามารถในการทำงาน
6. พนักงานขายไม่มีความกระตือรือร้นในการขาย
7. พนักงานขายอธิบายข้อมูลไม่ชัดเจน
8. พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายเอกรัฐ สาระเวก
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤศจิกายน 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมตอนต้น โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัด เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษามัธยมตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2544 – 2545 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัทโฮยา ออปติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นอร์ท เทอร์นเคมิคัล แอนด์ กลาสแวร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved