



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม...../210.

เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่ของผู้ค้าปลีกในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่ของผู้ค้าปลีกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และร้านค้าปลีกที่จำหน่ายน้ำแร่มีเนเร่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่ของผู้ค้าปลีกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้ค้าปลีกในการซื้อและจำหน่ายน้ำแร่มีเนเร่พร้อมข้อเสนอแนะ

นายภูวนันท์ ปิติจะ

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเห็นของท่านกรุณาทำเครื่องหมาย (/) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือก

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกินหรือเท่ากับ 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41–50 ปี
 5. 50– 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. ผู้ตัดสินใจสั่งซื้อน้ำแร่มินิเรในร้านค้าของท่าน

1. เจ้าของกิจการ 2. พนักงานฝ่ายจัดซื้อ
 3. ผู้จัดการร้าน 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. กิจการท่านมียอดจำหน่ายสินค้าทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 50,000 บาท 2. 50,001-100,000 บาท
 3. 100,001-150,000 บาท 4. 150,001-200,000 บาท
 5. 200,001-250,000 บาท 6. มากกว่า 250,000 บาท

5. กิจการของท่านเปิดดำเนินการค้ามาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 1-2 ปี
 3. 3-5 ปี 4. 6-10 ปี
 5. มากกว่า 10 ปี

6. กิจการของท่านตั้งอยู่ใกล้บริเวณใดมากที่สุด

1. แหล่งชุมชน 2. สถานศึกษา
 3. โรงพยาบาล 4. สถานที่ท่องเที่ยว
 5. ศูนย์การค้า 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. กิจการของท่านจำหน่ายสินค้าประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อาหารสด 2. เครื่องดื่ม มีแอลกอฮอล์
 3. อาหารแห้ง 4. เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
 5. น้ำแร่ 6. น้ำดื่ม
 7. ยาและอาหารเสริม 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ประเภทของน้ำแร่ที่ท่านซื้อมาจำหน่าย

1. น้ำแร่มีฟอง 2. น้ำแร่ไม่มีฟอง
 3. น้ำแร่มีฟองและน้ำแร่ไม่มีฟอง

9. นอกจากน้ำแร่มีเนแร่แล้วท่านซื้อน้ำแร่ตราที่หือใดมาจำหน่าย(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ออว่า 2. มงต์เฟลอ
 3. แร่นอง 4. ไอโอ
 5. สยาม 6. อควาเร่
 7. เอเวียง 8. วอลวิก
 9. เปอริเอ่ 10. วิทเทล
 11. วิดเลอร์ 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ปริมาณบรรจุของน้ำแร่มีเนแร่ที่ท่านซื้อมาเพื่อจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. 0.5 ลิตร 2. 1.5 ลิตร
 3. 6 ลิตร 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านมีการสั่งซื้อน้ำแร่มีเนแร่เมื่อใด

1. เมื่อน้ำแร่มีเนแร่หมด 2. ตามปริมาณการซื้อของลูกค้า
 3. เมื่อถึงกำหนดปริมาณที่ควรสั่งซื้อ 4. เมื่อครบกำหนดการสั่งซื้อ
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านมีการสั่งซื้อน้ำแร่มีเนแร่มาจำหน่ายในร้านเป็นระยะเวลาานเท่าไร

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี
 3. 3-4 ปี 4. 4 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....

13. ความถี่ในการสั่งซื้อน้ำแร่มีเนแร่มาจำหน่ายในร้านของท่าน

1. สัปดาห์ละครั้ง 2. ทุก 2 สัปดาห์
 3. เดือนละครั้ง 4. ทุก 2 เดือน
 5. ทุก 3 เดือน 6. นานๆ ครั้ง (โปรดระบุ).....

14. ในการซื้อน้ำแร่มีเนแร่แต่ละครั้งของท่านมีมูลค่าเฉลี่ยประมาณเท่าใด

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท 2. 1001-2,000 บาท
 3. 2,001- 3,000 บาท 4. 3,001-4,000 บาท
 5. 4,001-5,000 บาท 6. มากกว่า 5,000 บาท (โปรดระบุ).....

15. สาเหตุที่ท่านสั่งซื้อน้ำแร่มีเนเร่มาจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้ำแร่มีเนเร่ไม่ขาดตลาด | <input type="checkbox"/> 2. มีบริการส่งถึงร้านค้า |
| <input type="checkbox"/> 3. ราคาถูกกว่าซื้อจากแหล่งอื่น | <input type="checkbox"/> 4. ได้รับสินค้าถูกต้องตามคำสั่งซื้อ |
| <input type="checkbox"/> 5. มีส่วนลดกรณีซื้อเงินสด | <input type="checkbox"/> 6. มีการให้เครดิตการค้า |
| <input type="checkbox"/> 7. การส่งเสริมการขายน่าสนใจ | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

16. โดยปกติท่านได้รับน้ำแร่มีเนเร่หลังจากสั่งซื้อนานเท่าใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทันทีเมื่อสั่งซื้อ | <input type="checkbox"/> 2. 1 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 2-7 วัน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 1 สัปดาห์ (โปรดระบุ)..... |

17. ท่านทราบข้อมูลจากสื่อใดจึงทำให้ท่านสั่งซื้อน้ำแร่มีเนเร่มาจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โฆษณาทางโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. ข่าวสารในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> 3. ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต (Internet) | <input type="checkbox"/> 4. พนักงาน/ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้บริโภค | <input type="checkbox"/> 6. พนักงานขายน้ำแร่มีเนเร่ |
| <input type="checkbox"/> 7. ร้านค้าปลีกที่รู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 8. เพื่อน /คนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

18. ข่าวสารโฆษณาใดของน้ำแร่มีเนเร่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. ป้ายโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 5. อินเทอร์เน็ต (Internet) | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

19. เงื่อนไขในการชำระเงินค่าน้ำแร่มีเนเร่ของท่านเป็นแบบใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชำระเงินด้วยเงินสด | <input type="checkbox"/> 2. ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระเงินด้วยเช็ค | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

20. เมื่อน้ำแร่มีเนเร่ส่งมาถึงร้านค้าท่านมีการชำระเงินอย่างไร

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทันที | <input type="checkbox"/> 2. ภายใน 7 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. ภายใน 15 วัน | <input type="checkbox"/> 4. ภายใน 1 เดือน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 1 เดือน(โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่ของผู้ค้าปลีกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ได้แก่ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด **คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)					
1. น้ำแร่มีเนเร่มีคุณสมบัติและคุณภาพที่แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง					
2. ตราหือน้ำแร่มีเนเร่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักโดยแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับ					
3. น้ำแร่มีเนเร่มีความหลากหลายของปริมาณบรรจุให้เลือกซื้อ เช่น 0.5, 1.5 และ 6 ลิตร					
4. มีบริการรับคืนน้ำแร่มีเนเร่เมื่อมีปัญหา เช่น ขำรุค					
5. น้ำแร่มีเนเร่เป็นผู้นำด้านการพัฒนาคุณภาพของน้ำแร่ เช่น การดีท็อกซ์สารพิษในร่างกาย					
6. ลักษณะรูปทรงของขวดทันสมัย สวยงามกว่ายี่ห้ออื่น					
7. การบรรจุหีบห่อมีความเหมาะสมสะดวกในแต่ละขนาด (0.5, 1.5 และ 6 ลิตร)					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. ราคาขายส่งน้ำแร่มีเนเร่ให้ร้านค้าเป็นราคาที่เหมาะสม					
2. มีการให้เครดิตการค้า เป็นเงินเชื่อ					
3. มีระยะเวลาการให้เครดิตการค้าไม่เกิน 30 วัน					
4. มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด					
5. มีส่วนลดในกรณีซื้อเงินสด จากราคาปกติแพ็คเกจละ 66 บาท ลดเหลือแพ็คเกจละ 62 บาท					
6. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก					
7. กำไรที่ได้รับจากการขายน้ำแร่มีเนเร่มีความเหมาะสม					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์และแฟกซ์จากตัวแทนจำหน่าย					
2. บริการส่งน้ำแร่มีเนเร่ให้ถึงร้านค้า					
3. บริการจัดส่งน้ำแร่มีเนเร่มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้					

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. บริการจัดส่งน้ำแร่มีเนเร่ได้ครบตรงตามความต้องการ					
5. บริการจัดวางน้ำแร่มีเนเร่ในร้าน					
6. น้ำแร่มีเนเร่มีให้จำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ					
7. รถบรรทุกสำหรับบริการจัดส่งน้ำแร่มีเนเร่มีจำนวนมาก และให้บริการได้ทั่วถึง					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาน้ำแร่มีเนเร่ทางโทรทัศน์ นิตยสาร					
2. บริการตกแต่งร้านค้าและมีอุปกรณ์ตกแต่งร้านค้าให้ฟรี เช่น ร่ม ผ้าปูโต๊ะ สติกเกอร์					
3. พนักงานขายน้ำแร่มีเนเร่มีความสุภาพ เอาใจใส่และมี ความสม่ำเสมอในการเยี่ยมร้านค้า					
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น จัดงานแนะนำสินค้า					
5. รายการส่งเสริมการขายพิเศษแต่ละช่วงเวลา เช่น เทศกาลต่างๆ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่3 ปัญหาของผู้ค้าปลีกต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำแร่มีเนเร่ และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องระดับความสำคัญของปัญหาที่ตรงกับความเป็นจริง
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คุณภาพและคุณสมบัติไม่แตกต่างจากคู่แข่ง | <input type="checkbox"/> ทรายมีเนเร่ยังไม่เป็นที่รู้จักและยอมรับ |
| <input type="checkbox"/> ขวดมีปริมาณบรรจุและขนาดให้เลือกน้อย | <input type="checkbox"/> ไม่รับเปลี่ยนหรือคืน |
| <input type="checkbox"/> ขาดการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> ลักษณะของขวดไม่สวยงามทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> การบรรจุหีบห่อไม่มีความเหมาะสมและไม่ | เมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น |
| สะดวกตามขนาดบรรจุ (0.5,1.5และ6 ลิตร) | <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา | |

2. ปัญหาด้านราคา (Price) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ราคาขายส่งให้ร้านค้าแพงกว่าคู่แข่ง | <input type="checkbox"/> ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า |
| <input type="checkbox"/> ระยะเวลาที่ ให้เครดิตการค้าสั้นเกินไป | <input type="checkbox"/> ไม่มีการตั้งราคาพิเศษตามปริมาณการ |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเงินสด | สั่งซื้อที่กำหนด เช่น ซื้อ 100 แพ็คขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> วิธีการชำระเงินมีให้เลือกน้อย | ไปลดเหลือแพ็คเกจ 61 บาท |
| <input type="checkbox"/> กำไรต่อหน่วยต่ำ | <input type="checkbox"/> ปัญหา อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา | |

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สั่งซื้อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ทำได้ยาก | <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการส่งให้ถึงร้านค้า |
| <input type="checkbox"/> การจัดส่งล่าช้ากว่าที่กำหนด | <input type="checkbox"/> การจัดส่งไม่ครบตามคำสั่งซื้อ |
| <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการจัดวางในร้านค้า | <input type="checkbox"/> น้ำแรมมีเนเรขาดตลาด (สต็อก) |
| <input type="checkbox"/> รถบรรทุกส่งของมีน้อยบริการไม่ทั่วถึง | <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา | |

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โฆษณามีน้อยไม่น่าสนใจ | |
| <input type="checkbox"/> อุปกรณ์ตกแต่งร้านค้าไม่เพียงพอกับความต้องการ | |
| <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้ำแรมมีเนเรยังไม่เข้าถึงลูกค้า | |
| <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดรายการส่งเสริมการขายพิเศษแต่ละช่วงเวลา เช่น เทศกาลต่างๆ | |
| <input type="checkbox"/> พนักงานขายขาดความสุภาพ ความเอาใจใส่ | |
| <input type="checkbox"/> พนักงานขายขาด ความสม่ำเสมอในการเยี่ยมร้านค้า | |
| <input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)..... | <input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายภูวณัฐ ปิติจะ
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิริยาลัย จังหวัดแพร่ ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544-2550 ผู้จัดการเขต บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน ผู้จัดการภาคเหนือตอนบน บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็สคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved