

บรรณานุกรม

- ครุณี วงศ์ปิง. 2553. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
ของบริษัท จักรขามมาร์เก็ตติ้ง จำกัด. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภสร คชสาร. 2547. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ บริษัทออฟฟิศเมท จำกัด.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิรันดร สีแสง. 2552. ความพึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ บริษัท
ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัทเดอบेल จำกัด. 2554, มกราคม 11. ประวัติบริษัทเดอบेल จำกัด. สืบค้นจาก
<http://www.durbell.com/>
- บริษัทเดอบेल จำกัด. 2554. ฐานข้อมูลบริษัทเดอบेल จำกัด. อุตรธานี.
- บังอร ผงผ่าน. 2538. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษา
กรณีโรงพยาบาลกัณฑ์รักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์.
- พีระศักดิ์ ยงกิตติกุล. 2537. ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้บริการที่มีต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรสโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทะเบียนกลาง
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีเกริก.
- บุษ โภยวรรณ. 2552. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- บุษ โภยวรรณ. 2550. การสร้างเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เรนัส เสริมบุญสร้าง. 2548. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่¹
- วิชัย เชื้อมวาราศาสตร์. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาดของ
บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด ปี
2546 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสารจำกัด.
- ศิริชัย กาญจนวาที และคณะ. 2551. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิพงษ์ บุญธรรณรักษ์. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด
เชียงใหม่ยนต์กิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษางานค้นคว้าแบบอิสระในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกรักษาเป็นความลับ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของร้านค้าหรือผู้ประกอบการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า

1. เพศ

<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ชาย
-------------------------------	------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20 ปี หรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี

3. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ	<input type="checkbox"/> ผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> พนักงาน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. รูปแบบธุรกิจ

<input type="checkbox"/> เจ้าของคนเดียว	<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด
<input type="checkbox"/> บริษัท จำกัด	

6. จำนวนพนักงานในร้าน

<input type="checkbox"/> 1 – 5 คน	<input type="checkbox"/> 6 – 10 คน
<input type="checkbox"/> 11 – 15 คน	<input type="checkbox"/> 16 – 20 คน
<input type="checkbox"/> มากกว่า 20 คน	

7. ยอดการสั่งซื้อต่อเดือน
- ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,000 - 100,000 บาท
- 100,001 - 200,000 บาท 200,001 - 300,000 บาท
- 300,001 - 400,000 บาท สูงกว่า 400,000 บาท
8. สถานที่ตั้ง
- จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร
- จังหวัดนครพนม จังหวัดหนองคาย
- จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู
- จังหวัดบึงกาฬ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อส่วนการตลาดบริการ

คำชี้แจง	ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทเดอะเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
-----------------	--

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
(1) ชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ของบริษัท (กระทิงแดง ชูปเปอร์ลูกทุ่ง เรดตี้ เรดตี้บูท เรดบูลเอ็กซ์ตรีม สปอนเซอร์ ซาขาวเพียวริคู เมล็ดทานตะวันชั้นสเน็ค นมถั่วเหลือง D in 1 เจลลี่ ปลาเส้นเบนโตะ กาแฟเพรียว)					
(2) คุณภาพของสินค้า					
(3) ความหลากหลายของสินค้าของบริษัท					
(4) คุณภาพของบรรจุภัณฑ์					
(5) มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกมาจำหน่ายเสมอ					

2. ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย 2	ปาน กลาง	มาก 4	มาก ที่สุด
	1		3		5
(1) โครงสร้างราคาของผลิตภัณฑ์					
(2) กำไรต่อหน่วย (ล้ง)					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย 2	ปาน กลาง	มาก 4	มาก ที่สุด
	1		3		5
(1) ช่องทางการสั่งซื้อสินค้า เช่น พนักงานขาย โทรศัพท์ โทรสาร					
(2) ช่องทางในการจัดส่งสินค้า					
(3) การจัดเรียงสินค้าในคลังสินค้า ชั้น โชว์สินค้า ชั้นวางสินค้า ของพนักงานบริษัท					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย 2	ปาน กลาง	มาก 4	มาก ที่สุด
	1		3		5
(1) บริษัทมีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ตามสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, ป้ายโปสเตอร์, สติกเกอร์, ผ้าใบแบนเนอร์					
(2) การให้ส่วนลดเมื่อมียอดซื้อตามที่กำหนดไว้					
(3) การให้สินค้าแถมหรือของสมนาคุณ					
(4) การให้คะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัล					

5. ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
(1) การแต่งกายของพนักงาน					
(2) พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อมและมีมารยาท					
(3) พนักงานมีความสนใจและเต็มใจให้บริการ					
(4) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในตัวผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี					
(5) พนักงานให้ความช่วยเหลือแนะนำในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์					
(6) พนักงานให้ความรู้แก่ลูกค้าเมื่อมีสินค้าใหม่					
(7) พนักงานดูแลสินค้าและให้ความสำคัญในการจัดสินค้า					1
(8) พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ หรือการบริการ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
(1) รูปแบบเครื่องแบบพนักงานของบริษัท					
(2) รูปลักษณ์ของอุปกรณ์ช่วยขายต่างๆ เช่น เนทบู๊ค					
(3) รูปลักษณ์ สี สันของรถส่งสินค้า					
(4) ความถี่ในการเข้าเยี่ยมของพนักงานขาย (2 ครั้ง/เดือน)					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
(1) การส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าถูกต้องและรวดเร็ว (การลงและจัดเรียงสินค้า)					
(2) สินค้าสามารถเปลี่ยนหรือคืนได้					
(4) วิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด (โอนเงิน เช็ค), การให้เครดิตการค้า					
(5) ความถูกต้องในการให้บริการทางการเงิน					
(6) ความรวดเร็วในการส่งสินค้าเมื่อต้องการสินค้า เพิ่มพิเศษ					
(7) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้า					



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล นายอภิสิทธิ์ สุวรรณแทน |
- วัน เดือน ปีเกิด 11 มิถุนายน 2519
- ประวัติการศึกษา
- ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านเดื่อศรีคันไชย อ.วานรนิวาส จ.สกลนคร
 - มัธยมศึกษา โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน จ.ขอนแก่น
 - ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ.เชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน
- | | |
|---------------------|--------------------------|
| พ.ศ. 2542-2551 | บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด |
| พ.ศ. 2552- ปัจจุบัน | บริษัท เคอเบล จำกัด |

