

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

“ปัจจัยเชิงสาเหตุของช่องทางการกระจายยาและเวชภัณฑ์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของร้านค้าปลีก”

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้เพื่อ สนับสนุนการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของช่องทางการกระจายยาและเวชภัณฑ์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของร้านค้าปลีก” และสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษาปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นร้านค้าปลีกยาและเวชภัณฑ์ ในการศึกษา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา มา ณ โอกาสนี้

วรางคณา จิตราภรณ์
นักศึกษาระดับปริญญาเอก
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 องค์กร

ที่อยู่

ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

E-mail

1.2 กรุณาระบุสัญชาติและสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทท่าน

หุ้นไทย ร้อยละ

หุ้นต่างชาติ ร้อยละ

1.3 เงินทุนจดทะเบียนล้านบาท

1.4 ยอดขายล้านบาท

1.5 จำนวนพนักงานทั้งหมดคน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการกระจายยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาแล้วใส่เครื่องหมายลงใน (□) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

โดยที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.1 กระบวนการสั่งซื้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การรับคำสั่งซื้อจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบริษัท					
2) การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขายวัตถุดิบ มีผลิตภัณฑ์ ราคา และส่วนลด					
3) การติดต่อซัพพลายเออร์และตกลงเงื่อนไขต่างๆ แล้วสั่งซื้อ					
4) การติดตามผลการสั่งซื้อจากซัพพลายเออร์					
5) การตรวจรับสินค้าตามที่สั่งซื้อมา					

2.2 คลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) มีการวางแผนพื้นที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและการเคลื่อนย้ายสินค้าและวัสดุ					
2) กำหนดเป้าหมายหลักในการบริหารการจัดการคลังสินค้า					
3) มีการควบคุมคุณภาพของการเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกันลดการสูญเสียจากการดำเนินงาน					

2.3 สินค้าคงคลัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) มีสินค้าคงคลังบริการลูกค้าในปริมาณที่เพียงพอและทันต่อการความต้องการ					
2) มีการลดระดับการลงทุนในสินค้าคงคลังต่ำที่สุด					
3) มีการวางแผนกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสม					

2.4 การขนถ่ายวัสดุ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ความพร้อมและเพียงพอของอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ					
2) ความปลอดภัยของการใช้อุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ					
3) ระบบบริหารจัดการของการให้บริการอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ					
4) ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ					

2.5 บรรจุก๊าซ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การคัดขนาด คุณภาพ และชั่งน้ำหนักเพื่อบรรจุลงบรรจุก๊าซ					
2) มีขั้นตอนบรรจุตามความเหมาะสมเพื่อเตรียมการส่งมอบ					
3) มีการแปรรูปหรือเพิ่มมูลค่าก่อนบรรจุลงในบรรจุก๊าซ					

2.6 การขนส่ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการขนส่ง					
2) ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการขนส่ง					
3) ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการขนส่ง					
4) การรักษาความปลอดภัยในการขนส่ง					

2.7 การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ความเข้าใจปัญหา และความคาดหวังให้ต้องแก้ไข มุมมองความคิด นิสัย พฤติกรรมของลูกค้าที่ชัดเจน					
2) การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้า					
3) การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ เรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้าทราบข้อดีของสินค้า					
4) การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลุ่มของลูกค้าและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาแล้วใส่เครื่องหมายลงใน (□) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

โดยที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.1 โครงสร้างกลุ่มลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) กลุ่มบริษัทมีโครงสร้างกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม					
2) กลุ่มบริษัทดำเนินการเป็นไปตามโครงสร้างที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) กลุ่มบริษัทดำเนินการเป็นไปตามตารางเวลาที่ เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ					

3.2 กลุ่มของอุปทาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของคู่ค้าอื่นๆ เฉพาะต้นน้ำ ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย					
2) การดำเนินงานของคู่ค้าอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันเฉพาะต้นน้ำ					

3.3 การเป็นพันธมิตร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการเป็นพันธมิตร					
2) การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของการเป็นพันธมิตร					
3) การจัดทำโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของการเป็นพันธมิตร					

3.4 ส่วนแบ่งการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การกำหนดตราสินค้า					
2) การกำหนดส่วนประสมทางการตลาด					
3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของลูกค้า					

3.5 รูปแบบรายได้	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) รอบเวลาของวัฏจักรเงินสด					
2) อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรในโซ่อุปทาน					
3) อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ					

3.6 โครงสร้างต้นทุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ต้นทุนของสินค้าที่ขาย					
2) ต้นทุนการจัดการโซ่อุปทานทั้งหมด					
3) มูลค่าเพิ่มผลผลิต					
4) ต้นทุนกระบวนการคืนสินค้า					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการกระจายยาและเวชภัณฑ์

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาแล้วใส่เครื่องหมายลงใน (□) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

โดยที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.1 ลักษณะและความต้องการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) เข้าใจและวิเคราะห์กรณีต่าง ๆ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการและแม่นยำ					
2) การบริการลูกค้าเมื่อมีความต้องการให้แก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองลูกค้าโดยการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ					
3) การแนะนำการให้บริการอย่างจริงจัง โดยไม่ใช้กิริยากดดันให้ลูกค้ารับสินค้า					

4.2 ลักษณะของบริษัท	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) บริษัทมีความโดดเด่นและมีความสามารถอย่างไรต่อการบริการลูกค้า					
2) บริษัทมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการทำงานเพียงใดต่อการบริการลูกค้า					
3) บริษัทประสบความสำเร็จเพียงใดต่อการบริการลูกค้า					

4.3 ลักษณะสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การกำหนดรูปลักษณะและคุณภาพของสินค้า					
2) การกำหนดส่วนประสมและคุณภาพบริการ					
3) การกำหนดตราสินค้าหรือยี่ห้อของสินค้า					

4.4 คู่แข่งขัน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การระบุคู่แข่งขันทางธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย					
2) การระบุการดำเนินงานของคู่แข่งขันทางธุรกิจ และทราบถึงคู่ค้าต่างๆ ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ					
3) การระบุพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของคู่แข่งขันทางธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย					

4.5 ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) สถานที่จำหน่ายในการให้บริการกระจายสินค้า					
2) มีการใช้เทคโนโลยีจำหน่ายในการให้บริการกระจายสินค้า (ผ่านเว็บไซต์)					
3) สถานที่จำหน่ายในการให้บริการมีความสะดวกสบายต่อการรับบริการ					
4) มีการจำหน่ายการให้บริการผ่านตัวแทนในการกระจายสินค้า					

4.6 ข้อกำหนดทางกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การควบคุมตลาดเพื่อซื้อสินค้าและบริการของบริษัท					
2) การกำหนดกระบวนการซึ่งได้มาซึ่งความสามารถเพิ่มราคาหรือตัดคู่แข่ง					
3) การกำหนดการกีดกันการแข่งขันและกีดกันผู้ประกอบการรายอื่น					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาแล้วใส่เครื่องหมายลงใน (□) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

โดยที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5.1 สินค้า/บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่					
2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการทดสอบตลาด					
3) มีการเพิ่มความสำคัญของสินค้าใหม่สู่สายตาผู้บริโภค					
4) การส่งเสริมการขาย การศึกษาบรรจุภัณฑ์ และวัสดุสำหรับการสั่งซื้อ					

5.2 ราคา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การกำหนดราคาของการให้บริการเหมาะสม					
2) ราคาการให้บริการต่อรองได้					
3) ราคาการให้บริการมีส่วนลดได้					
4) คุณค่าของการให้บริการ					

5.3 สถานที่/ช่องทางขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) เข้าใจและวิเคราะห์กรณีต่าง ๆ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการและแม่นยำ					
2) การบริการลูกค้าเมื่อมีความต้องการให้แก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองลูกค้าโดยการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ					
3) การแนะนำการให้บริการอย่างจริงจัง โดยไม่ใช้กิริยากดดันให้ลูกค้ารับสินค้า					

5.4 การส่งเสริมการขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) การกำหนดประวัติการขาย					
2) การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด					
3) การกำหนดทีมการขาย โฆษณา และประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของร้านค้าปลีกยาและเวชภัณฑ์ และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาแล้วใส่เครื่องหมายลงใน (□) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

โดยที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6.1 สมรรถนะการขาย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) บริษัทมีการกำหนดประวัติการขาย					
2) บริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด					
3) บริษัทมีการกำหนดทีมการขาย โฆษณา และประชาสัมพันธ์					

6.2 สมรรถนะการเงิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) รอบเวลาของวัฏจักรเงินสด					
2) อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรในโซ่อุปทาน					
3) อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ					

6.3 สมรรถนะบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนทำให้เข้าใจถึงบริการกระจายสินค้า					
2) บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ					
3) บริษัทเปิดให้บริการโดยสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา					
4) รูปแบบเอกสารในการกระจายสินค้าเข้าใจง่าย					
5) พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้					

6.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***