



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค

**** คำชี้แจง****

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Young EX-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลทุกอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับเนื่องจากไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ตอบ จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านเอง ข้อมูลที่ได้รับจะถูกประมวลผลและเสนอในภาพรวมเพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายต่อไป

แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามเฉพาะลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค
ที่ดำเนินกิจการอุตสาหกรรมการพิมพ์เท่านั้น

สุธาทิพย์

สุขสราญ

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้ออุปกรณ์การพิมพ์

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลการรับรู้จริงต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

5. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย

หรือ ปวช.

3. ปวส. หรือ อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่ง

1. เจ้าหน้าที่ / หัวหน้างาน ฝ่ายผลิต

2. ผู้ช่วย / ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

3. เจ้าของกิจการ

6. รูปแบบขององค์กรธุรกิจ

1. เจ้าของคนเดียว

2. ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ

4. บริษัทจำกัด

5. บริษัทจำกัดมหาชน

7. ทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจ

1. ไม่เกิน 1 ล้านบาท 2. 1 – 10 ล้านบาท
3. 11 – 50 ล้านบาท 4. 51 – 100 ล้านบาท
5. 100 ล้านบาทขึ้นไป

8. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

1. 1 – 5 ปี 2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี 4. 16 – 20 ปี
5. 21 ปีขึ้นไป

9. ผลประกอบการขององค์กรต่อปีประมาณ

1. ไม่เกิน 5,000,000 บาท 2. 5,000,000 - 10,000,000 บาท
3. 10,000,001 - 15,000,000 บาท 4. 15,000,001 - 20,000,000 บาท
5. 20,000,001 บาทขึ้นไป

10. ในการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์การพิมพ์ของท่านมีเกณฑ์ในการซื้ออย่างไร

1. ตามภาวะตลาด
2. ตามภาวะเศรษฐกิจ
3. ตามความต้องการของลูกค้า
4. ตามคู่แข่ง
5. ตามผู้ใช้งาน

11. ความถี่ในการซื้อสินค้ากับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค ขององค์กรท่านโดยเฉลี่ยคือ

1. มากกว่าอาทิตย์ละครั้ง 2. 1 – 2 อาทิตย์ ต่อครั้ง
3. 2 – 4 อาทิตย์ ต่อครั้ง 4. ตั้งแต่ 1 – 3 เดือนต่อครั้ง
5. ตั้งแต่ 4 – 6 เดือนต่อครั้ง 6. ตั้งแต่ 6 – 12 เดือนต่อครั้ง
6. 1 ปีขึ้นไป ต่อครั้ง

12. ในการซื้ออุปกรณ์การพิมพ์ขององค์กรท่านปกติซื้ออย่างไร

1. จากผู้ขายรายเดียว 2. จากผู้ขายหลายราย

13. ประเภทของอุปกรณ์การพิมพ์ที่ซื้อกับห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทคมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. หมึกพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 2. เฟลท |
| <input type="checkbox"/> 3. ฟิล์ม | <input type="checkbox"/> 4. ฝ้ายาง |
| <input type="checkbox"/> 5. เคมีต่างๆ | <input type="checkbox"/> 6. อุปกรณ์หลังการพิมพ์. |
| <input type="checkbox"/> 7. อะไหล่เครื่องพิมพ์ | |

14. ท่านหาข้อมูลสินค้าจากแหล่งใด

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานขาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค |
| <input type="checkbox"/> 2. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 3. วารสาร สมุดหน้าเหลือง และสื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ วารสารวงการพิมพ์ |
| <input type="checkbox"/> 4. ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้งานท่านอื่น |

เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้ออุปกรณ์การพิมพ์

คำชี้แจง : โปรดอ่านประโยคที่ระบุในแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ในแต่ละข้อเพื่อแสดงความคิดเห็นที่มีต่อแต่ละประโยคของส่วนประสมทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด (เลือกตอบ เพียง 1 คำตอบเท่านั้น)

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องมีอุปกรณ์การพิมพ์ให้เลือกหลากหลาย แบนด์และครบทุกรุ่นจำหน่าย					
2. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
3. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและมีเอกสารรับรองคุณภาพอย่างดีเยี่ยม					

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
4. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องตั้งราคาที่เป็นมาตรฐานเหมาะสมทั้งคุณภาพและปริมาณอย่างดีเยี่ยม					
5. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องจำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น					
6. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องให้เงื่อนไขการชำระเงินเช่นเงินสด, เครดิต ได้ตรงตามความต้องการ					

ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
7. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องมีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการเมื่อมีการสั่งซื้อ					
8. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องส่งสินค้าที่มีสภาพสมบูรณ์ถูกต้องและตรงต่อเวลา					
9. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ยอดเยี่ยมในใจฉันต้องสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกและรวดเร็ว					

ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
10. การกำหนดปริมาณการสั่งซื้อของผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่สอดคล้องในใจฉันต้องเป็นที่ยอมรับของฉันมากที่สุด					
11. สถานที่ตั้งของผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่สอดคล้องในใจฉันต้องหาง่ายและสะดวกในการเดินทาง					
12. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่สอดคล้องในใจฉันต้องมีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ					

ส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
13. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่สอดคล้องในใจฉันต้องมีการให้ของแถมและส่วนลดแก่สินค้า					
14. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่สอดคล้องในใจฉันต้องมีพนักงานขายแนะนำสินค้าที่มีความเป็นกันเองและตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
15. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ขอเยี่ยมชมในใจฉันต้องมีการบริการหลัง การขาย					
16. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ขอเยี่ยมชมในใจฉันต้องมี การจัด Promotion และมีเอกสารแนะนำสินค้า					
17. ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ ขอเยี่ยมชมในใจฉันต้องมีการออกงาน แสดงสินค้าและแจ้งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้กับฉันอย่าง สม่ำเสมอ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลการรับรู้จริงต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค

คำชี้แจง : โปรดอ่านประโยคที่ระบุในแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ในแต่ละข้อเพื่อแสดงความคิดเห็นที่มีต่อแต่ละประโยคของส่วนประสมทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด (เลือกตอบ เพียง 1 คำตอบเท่านั้น)

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เฉย ๆ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
18. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีอุปกรณ์การพิมพ์ให้เลือกหลากหลายแบรนด์และครบทุกรุ่นจำหน่าย					
19. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
20. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและมีเอกสารรับรองคุณภาพอย่างดีเยี่ยม					

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เฉย ๆ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
21. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค ตั้งราคาที่เป็นมาตรฐานเหมาะสมทั้งคุณภาพและปริมาณอย่างดีเยี่ยม					
22. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค จำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น					
23. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค. ให้เงื่อนไขการชำระเงินเช่นเงินสด, เครดิตได้ตามความต้องการ					
ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการ	ระดับความคิดเห็น				

จัดจำหน่าย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เฉย ๆ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
24. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค.มี สินค้าเพียงพอต่อความต้องการเมื่อมี การสั่งซื้อ					
25. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค.ส่ง สินค้าที่มีสภาพสมบูรณ์ถูกต้องและ ตรงต่อเวลา					
26. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค. สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และรวดเร็ว					
27. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค ได้ กำหนดปริมาณการสั่งซื้อตรงกับความ ต้องการฉันมากที่สุด					
28. สถานที่ตั้งของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทคหาง่ายและสะดวกในการ เดินทาง					
29. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มี สถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ					

ส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
30. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีการให้ของแถมและส่วนลดแก่สินค้า					
31. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีพนักงานขายแนะนำสินค้าที่มีความเป็นกันเองและตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
32. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีการบริการหลังการขายเป็นอย่างดี					
33. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีการจัด Promotion และมีเอกสารแนะนำสินค้า					
34. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค มีการออกงานแสดงสินค้าและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้กับฉันอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

.....

All rights reserved

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวสุชาทิพย์ สุขสรอายุ
วัน เดือน ปี เกิด	26 เมษายน 2527
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2550 คหกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ – พัฒนาผลิตภัณฑ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
ประสบการณ์	พ.ศ. 2551 – 2552 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัท เอ็น แอนด์ เอ็น ฟู้ดส์ จำกัด พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเตอร์เทค



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved