



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม _____

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทประกันชีวิตส่วนประสมการตลาดของผลิตภัณฑ์สีย้อมและเคมีภัณฑ์
 ลีทอ บริษัท คาสคาตา (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ
 สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่
 ได้รับจะถูกประมวลผลในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้ศึกษา
 ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

พรศรี เอื้อสถาพรกิจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () และ / หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- 1) เพศ () ชาย () หญิง
- 2) สถานภาพ () โสด () สมรส () อื่นๆ.....
- 3) อายุ
 () 20-30 ปี () 31-40 ปี
 () 41-50 ปี () มากกว่า 50 ปี
- 4) ระดับการศึกษาสูงสุด
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโทขึ้นไป () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 5) ท่านทำงานในสถานประกอบการแห่งนี้มานานกี่ปี
 () น้อยกว่า 1 ปี () 1-5 ปี
 () 5-10 ปี () มากกว่า 10 ปี
- 6) ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใดในสถานประกอบการแห่งนี้
 () เจ้าของกิจการ () ผู้จัดการฝ่ายผลิต
 () ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ () อื่นๆ โปรดระบุ.....

- 7) ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการแห่งนี้
- () กรุงเทพฯ () สมุทรสาคร
 () สมุทรปราการ () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 8) ลักษณะของกิจการ
- () กิจการเจ้าของคนเดียว () บริษัทจำกัด
 () ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล () บริษัทมหาชน
- 9) ประเภทธุรกิจ
- () ธุรกิจผลิตผ้าแบบครบวงจร () ธุรกิจผลิตภัณฑ์สี่และเคมีภัณฑ์แบบซื้อมา-ขายไป
 () ธุรกิจรับจ้างฟอกย้อมอย่างเดียว () อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 10) ทุนจดทะเบียนบริษัท หรือ กิจการของท่าน
- () ไม่เกิน 5 ล้านบาท () 5 -10 ล้านบาท
 () 11 -15 ล้านบาท () 16 ล้านบาทขึ้นไป
- 11) ยอดขายของบริษัท หรือ กิจการของท่าน
- () ไม่เกิน 5 ล้านบาท () 5 -10 ล้านบาท
 () 11 -15 ล้านบาท () 16 ล้านบาทขึ้นไป
- 12) ขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)
- () ไม่เกิน 50 คน () 51- 200 คน
 () 201-500 คน () 500 คนขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดผลิตภัณฑ์สีเขียวและ
เคมีภัณฑ์สิ่งทอ บริษัท คาสคาตา (ประเทศไทย) จำกัด**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริษัท คาสคาตา (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
1. มีความหลากหลายของประเภท/ชนิด ผลิตภัณฑ์สีเขียวและเคมีภัณฑ์ที่เหมาะสม ต่อความต้องการของลูกค้า					
2. มีคุณภาพที่เหมาะสมเป็นไปตามความ ต้องการของลูกค้า					
3. ผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายมีชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ					
4. เทคโนโลยีบรรจุภัณฑ์และการบรรจุ หีบห่อของผลิตภัณฑ์ทันสมัยสวยงาม					
5. มีเอกสารประกอบมาพร้อมผลิตภัณฑ์ / คู่มือการใช้งาน					
6. มีเงื่อนไขการรับประกันผลิตภัณฑ์ที่ เหมาะสม					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านราคา					
8. ราคาที่จัดจำหน่ายเหมาะสมกับคุณภาพ					
9. มีระยะเวลาการขึ้นราคาที่เหมาะสม (ราคาไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย)					
10. มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ					
11. มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยที่เหมาะสม/ มีเครดิตเทอมเหมาะสม					
12. มีเงื่อนไขการชำระเงินที่มีทางเลือกให้ ลูกค้า					
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
14. มีความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์					
15. มีความรวดเร็วในการจัดส่งผลิตภัณฑ์					
16. ผลิตภัณฑ์ที่จัดส่งให้ถูกต้องทั้งประเภท และชนิดตามที่ได้ ระบุในใบสั่งซื้อ					
17. พนักงานส่งผลิตภัณฑ์สามารถให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องชัดเจน					
18. พนักงานที่จัดส่งผลิตภัณฑ์มีจำนวน เพียงพอในการให้บริการ					
19. พนักงานจัดส่งมีบุคลิกลักษณะที่ดีและ มีความเป็นมิตร					
20. บริษัทฯ มีสต็อกที่เพียงพอต่อการจัด จำหน่ายเสมอ					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
21. ผลิตภัณฑ์ที่ถึงมือลูกค้ามีสภาพสมบูรณ์					
22. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย/บริษัท					
23. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
24. มีการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า					
25. มีการโฆษณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในสื่อวารสารทางด้านสิ่งทออย่างเหมาะสม					
26. พนักงานขายมีบุคลิกลักษณะที่ดีและมีความเป็นมิตร					
27. การแต่งกายของพนักงานขายมีความเหมาะสม และดูแลลูกค้าพร้อมให้บริการลูกค้า					
28. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขายเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์					
29. ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อกันของพนักงานขาย					
30. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)					
31. จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี					
32. ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดอบรมแก่ลูกค้า					
33. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์สีย้อมและเคมีภัณฑ์สิ่งทอ

บริษัท คาสคาดา (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในส่วน
 ประสมการตลาด บริษัท คาสคาดา (ประเทศไทย) จำกัด ถ้ามีปัญหาใดที่ท่านพบแต่ไม่ได้ระบุใน
 แบบสอบถาม กรุณาเขียนปัญหาที่ท่านพบลงไปในช่วงว่างด้านท้ายของบรรทัดที่เขียนว่า “อื่นๆ”
 พร้อมทั้งระบุระดับของปัญหานั้นๆ ด้วย

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
1. ผลิตภัณฑ์ไม่ค่อยมีความหลากหลาย					
2. ผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายไม่ค่อยมีคุณภาพ					
3. ไม่ค่อยมีเอกสารประกอบมาพร้อม ผลิตภัณฑ์ / ไม่มีคู่มือการใช้งาน					
4. ขนาดบรรจุของผลิตภัณฑ์ไม่มีความ เหมาะสม/ไม่มีทางเลือกให้ลูกค้ำ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านราคา					
6. ราคาที่จัดจำหน่ายไม่เหมาะสมกับคุณภาพ					
7. มีระยะเวลาการขึ้นราคาที่ไม่เหมาะสม (ราคามีการเปลี่ยนแปลงบ่อย)					
8. ไม่ค่อยมีเงื่อนไขการชำระเงินที่มีทางเลือก ให้ลูกค้ำ					
9. มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อที่ ไม่เหมาะสม					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
11. ไม่ค่อยมีความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า					
12. พนักงานที่จัดส่งสินค้ามีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ					
13. บริษัทฯ มีสต็อกที่ไม่เพียงพอต่อการจัดจำหน่ายเสมอ					
14. ความไม่สะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย/บริษัท					
15. ไม่มีความรวดเร็วในการจัดส่งผลิตภัณฑ์					
16. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
17. ไม่ค่อยมีการโฆษณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในสื่อวารสารทางด้านสิ่งทออย่างเหมาะสม					
18. พนักงานขาย ไม่เอาใจใส่ติดตามงาน					
19. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขายเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์มีน้อย					
20. ไม่มีความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดอบรมแก่ลูกค้า					
21. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ภาคผนวก ข

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ (ตัวแปรที่ไม่พบว่ามีความแตกต่างในความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด)

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	32.50
หญิง	54	67.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	38	47.50
สมรส	42	52.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.50

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	21	26.30
31 – 40 ปี	45	56.30
41 – 50 ปี	9	11.30
มากกว่า 50 ปี	5	6.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาคืออายุช่วง 20 – 30 ปี ร้อยละ 26.30 อายุช่วง 41 – 50 ปี ร้อยละ 11.30 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	15.00
ปริญญาตรี	55	68.80
ปริญญาโทขึ้นไป	13	16.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 16.30 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในสถานประกอบการนี้

ระยะเวลาที่ทำงานในสถานประกอบการนี้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	7.50
1 – 5 ปี	25	31.30
5 – 10 ปี	20	25.00
มากกว่า 10 ปี	29	36.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ทำงานในสถานประกอบการนี้มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 1– 5 ปี ร้อยละ 31.30 มีประสบการณ์การทำงาน 5– 10 ปี ร้อยละ 25.00 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่ตั้งของกิจการลูกค้า

ทำเลที่ตั้งของกิจการลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	18	22.50
สมุทรสาคร	39	48.80
สมุทรปราการ	13	16.30
นครปฐม	7	8.80
ระยอง	2	2.50
นนทบุรี	1	1.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทำเลที่ตั้งของกิจการอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา คือ กรุงเทพฯ ร้อยละ 22.50 จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 16.30 จังหวัดนครปฐมร้อยละ 8.80จังหวัดระยอง ร้อยละ 2.50 และจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	7	8.80
บริษัทจำกัด	69	86.30
ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล	3	3.80
บริษัทมหาชน	1	1.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของกิจการเป็นประเภทบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 86.30 รองลงมากิจการเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 8.80 ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล ร้อยละ 3.80 และบริษัทมหาชน ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตผ้าแบบครบวงจร	36	45.00
ผลิตภัณฑ์สี่ล้อและเคมีภัณฑ์ แบบซั้อมา – ขายไป	18	22.50
รับจ้างฟอกซั้อมอย่างเดียว	20	25.00
รับจ้างทอผ้า-ฟอก-ซั้อม และพิมพ์ลาย	6	7.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการเป็นประเภทธุรกิจผลิตผ้าแบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาเป็นธุรกิจรับจ้างฟอกซั้อมอย่างเดียว ร้อยละ 25.00 ธุรกิจผลิตภัณฑ์สี่ล้อและเคมีภัณฑ์แบบซั้อมา – ขายไป คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ เป็นธุรกิจรับจ้างทอผ้า-ฟอก-ซั้อม และพิมพ์ลายร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายของกิจการ

ยอดขายของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	10	12.50
5 – 10 ล้านบาท	23	28.80
11 – 15 ล้านบาท	5	6.30
16 ล้านบาทขึ้นไป	42	52.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในกิจการที่มียอดขาย 16 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมามียอดขาย 5 – 10 ล้านบาท ร้อยละ 28.80 มียอดขาย ไม่เกิน 5 ล้านบาท ร้อยละ 12.50 และมียอดขาย 11 – 15 ล้านบาท ร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดของกิจการ

ขนาดของกิจการ (พนักงาน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 คน	9	11.30
51 – 200 คน	25	31.30
201 – 500 คน	24	30.00
500 คนขึ้นไป	22	27.50
รวม	80	100.00

หมายเหตุ; การแบ่งขนาดของกิจการโดยใช้จำนวนพนักงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงอุตสาหกรรม

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในกิจการที่มีพนักงาน 51 - 200 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมามีพนักงาน 201 – 500 คน ร้อยละ 30.00 มีพนักงาน 500 คนขึ้นไป ร้อยละ 27.50 และมีพนักงานไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางพรศรี เอื้อสถาพรกิจ
วัน เดือน ปีเกิด	10 กรกฎาคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (วิทยาศาสตร์บัณฑิต) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีการศึกษา 2536
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2536 – 2538 พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด พ.ศ.2539 – 2548 พนักงานฝ่ายควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีบา สเปคเชียลตี้ เคมิคอลส์ จำกัด พ.ศ. 2549 พนักงานฝ่ายขาย บริษัท คาสคาตา (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved