

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด
อำเภอเมืองลำปาง

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด อำเภอเมืองลำปาง จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของ บริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด ต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน และเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

 1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการทั่วไป 3. หัวหน้า / ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ 4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รูปแบบประเภทของกิจการ

 1. กิจการเจ้าของคนเดียว 2. บริษัทจำกัด 3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. กิจการของท่านดำเนินการมาแล้วกี่ปี
- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11-15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 16-20 ปี | <input type="checkbox"/> 6. 21ขึ้นไป |
7. ทุนจดทะเบียนกิจการของท่าน
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 1 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 2. 2-5 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 4. 11-15 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 16-20 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 20 ล้านบาท |
8. ทำเลที่ตั้งของกิจการ
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง | <input type="checkbox"/> 2. อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง |
| <input type="checkbox"/> 3. อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง | <input type="checkbox"/> 4. อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง |
| <input type="checkbox"/> 5. จังหวัดเชียงใหม่ | <input type="checkbox"/> 6. จังหวัดสระบุรี |
| <input type="checkbox"/> 7. จังหวัดสมุทรสงคราม | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
9. ประเภทของเซรามิกที่ผลิต (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ของชำร่วย | <input type="checkbox"/> 2. แจกันดอกไม้ |
| <input type="checkbox"/> 3. กระจุกออมสิน | <input type="checkbox"/> 4. จานชาม ภาชนะ |
| <input type="checkbox"/> 5. กระเบื้องปูพื้น/กระเบื้องมุงหลังคา | <input type="checkbox"/> 6. ของตกแต่งบ้านและสวน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
10. ประเภทเตาที่ใช้งาน
- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เตาแก๊ส | <input type="checkbox"/> 2. เตาไฟฟ้า |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
11. จำนวนเตาเผาเซรามิกที่มีและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 เตา | <input type="checkbox"/> 2. 2 เตา |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 เตา | <input type="checkbox"/> 4. 4 เตา |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 5 เตา | |
12. ขนาดเตาเผาเซรามิกที่มีและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 0.5 – 1 คิวบิกเมตร | <input type="checkbox"/> 2. 2 – 3 คิวบิกเมตร |
| <input type="checkbox"/> 3. 4 – 5 คิวบิกเมตร | <input type="checkbox"/> 4. 6 – 7 คิวบิกเมตร |
| <input type="checkbox"/> 5. 8 – 9 คิวบิกเมตร | <input type="checkbox"/> 6. 10 – 11 คิวบิกเมตร |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 11 คิวบิกเมตร | |
13. ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 100,001-500,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 500,001-1,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 1,000,001-1,500,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 1,500,001-2,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 2,000,001-2,500,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 2,500,001-3,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8. มากกว่า 3,000,000 บาท |

14. จำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10 คน | <input type="checkbox"/> 2. 11-50 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 51-100 คน | <input type="checkbox"/> 4. 101-150 คน |
| <input type="checkbox"/> 5. 151-200 คน | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 200 คน |

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการซื้อดินขาวสำเร็จรูปของลูกค้าบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน และเติมค่าลงในช่องว่าง

- ท่านมีส่วนในการตัดสินใจซื้อดินขาวสำเร็จรูปหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. มี	<input type="checkbox"/> 2. ไม่มี
--------------------------------	-----------------------------------
- ประเภทของดินขาวสำเร็จรูปที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ดินล้าง KWC01	<input type="checkbox"/> 2. ดินล้าง KWC02
<input type="checkbox"/> 3. ดินล้าง KWC03	<input type="checkbox"/> 4. ดินผสม KWC04
<input type="checkbox"/> 5. ดินผสม STW12	<input type="checkbox"/> 6. ดินผสม STW15
- ปริมาณการสั่งซื้อดินขาวสำเร็จรูปเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 1-10 ตัน	<input type="checkbox"/> 2. 11-20 ตัน
<input type="checkbox"/> 3. 21-30 ตัน	<input type="checkbox"/> 4. 31-40 ตัน
<input type="checkbox"/> 5. 41-50 ตัน	<input type="checkbox"/> 6. 51-60 ตัน
<input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 60 ตัน	
- ความถี่การสั่งซื้อดินขาวสำเร็จรูปเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ครั้ง
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซื้อดินขาวสำเร็จรูปต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท	
- เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อดินขาวสำเร็จรูป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. คุณภาพ	<input type="checkbox"/> 2. ราคาเหมาะสม
<input type="checkbox"/> 3. ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	<input type="checkbox"/> 4. การบริการ
<input type="checkbox"/> 5. ความหลากหลายของสินค้า	<input type="checkbox"/> 6. ความเป็นกันเองระหว่างลูกค้ากับบริษัท
<input type="checkbox"/> 7. การให้เครดิต	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- กิจการของท่านซื้อดินขาวสำเร็จรูปจากบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด เป็นระยะเวลาานานเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 2-5 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 11-15 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 16-20 ปี	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 20 ปี

8. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าสำเร็จรูป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1. เลือกใช้สินค้าสำเร็จรูปตามคู่แข่ง
 - 2. สภาพการเหมืองแร่ จังหวัดลำปาง
 - 3. ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผา จังหวัดลำปาง
 - 4. ตัดสินใจด้วยตนเอง
 - 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าสำเร็จรูปของท่านในระดับใดและท่านมีความพึงพอใจต่อกิจการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับการให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าสำเร็จรูป					ระดับความพึงพอใจต่อบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์										
1.1 ชื่อเสียงของกิจการเป็นที่รู้จัก										
1.2 สินค้ามีให้เลือกหลากหลาย										
1.3 การกำหนดปริมาณขั้นต่ำในการสั่งซื้อไม่มาก										
1.4 สินค้ามีคุณภาพตามมาตรฐาน										
1.5 การมีสินค้าในคลังพร้อมขาย										
1.6 การบริการโดยรวมของกิจการ										
1.7 การรับเปลี่ยน										
2. ด้านราคา										
2.1 ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า										
2.2 ราคาถูกกว่าที่อื่น										
2.3 การให้เครดิตการชำระเงิน										
2.4 ระยะเวลาให้เครดิตนานกว่ากิจการอื่น										
2.5 มีหลายระดับราคาให้เลือกตามคุณภาพสินค้า										
2.6 การออกไปกำกับภาษี										
2.7 มีระยะเวลาการขึ้นราคาที่เหมาะสม (ราคาไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย)										

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าสำเร็จรูป					ระดับความพึงพอใจต่อบริษัทกิตติโรจน์สินค้า จำกัด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย										
3.1 จัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ต้องการ										
3.2 การรับสั่งสินค้าทางโทรศัพท์ / โทรสาร										
3.3 ส่งสินค้าได้ครบถ้วนตามคำสั่งซื้อ										
3.4 ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า										
3.5 การติดต่อทางโทรศัพท์สามารถติดต่อได้ง่าย										
3.6 ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า										
3.7 พนักงานที่จัดส่งสินค้ามีจำนวนเพียงพอในการบริการ										
3.8 ได้รับสินค้าถูกต้องตามที่ลูกค้าสั่ง										
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด										
4.1 พนักงานสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี										
4.2 พนักงานมีความเข้าใจในสินค้า										
4.3 ความสัมพันธ์ ความเป็นกันเองระหว่างลูกค้ากับบริษัท										
4.4 กิจการมีการพบปะ เยี่ยมเยียนลูกค้าบ่อยครั้ง										
4.5 กิจการให้คำปรึกษาปัญหาแก่ลูกค้า										
4.6 การแต่งกายของพนักงานจัดส่งมีความเหมาะสม										
4.7 การมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้										
4.8 การออกงานแสดงสินค้า										
4.9 การที่กิจการมีการช่วยเหลือชุมชน										

ส่วนที่ 4: ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวปวีณา กิตติโรจนา	
วัน เดือน ปีเกิด	28 กุมภาพันธ์ 2530	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลำปางกัลยาณี
	พ.ศ. 2552	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประสบการณ์ในการทำงาน		
	ปัจจุบัน	บริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด