



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอ
สปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาด้านการตลาดให้
ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ
ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวพีรภัทร์ คำเงิน

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
บริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอสปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอ
สปินนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด
ในความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ไม่เกินหรือเท่ากับ 25 ปี	<input type="checkbox"/> 26 - 35 ปี
<input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี	<input type="checkbox"/> 46 - 55 ปี
<input type="checkbox"/> 55 ปี ขึ้นไป	
3. การศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส. / อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)	
4. รูปแบบธุรกิจของท่าน

<input type="checkbox"/> กิจการเจ้าของคนเดียว	<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ
<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด	<input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด
5. ประสบการณ์การทำงานของท่านในธุรกิจสิ่งทอ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-5 ปี
<input type="checkbox"/> 5-10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี
6. รายได้เฉลี่ยธุรกิจของท่านต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่เกินหรือเท่ากับ 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 50,001-100,000 บาท
<input type="checkbox"/> 100,001-150,000 บาท	<input type="checkbox"/> 150,001-200,000 บาท
<input type="checkbox"/> 200,001-250,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 250,000 บาท (โปรดระบุ.....)

7. ผลิตภัณฑ์เส้นด้ายที่ท่านซื้อครั้งล่าสุด จากบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปิ้ง จำกัด จังหวัด เชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เส้นด้ายเบอร์ 3 เส้นด้ายเบอร์ 5
- เส้นด้ายเบอร์ 7 เส้นด้ายเบอร์ 10
8. ความถี่ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปิ้ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน)
- น้อยกว่าเดือนละครั้ง เดือนละ 1-2 ครั้ง
- เดือนละ 3-4 ครั้ง เดือนละ 5-6 ครั้ง
- มากกว่าเดือนละ 6 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ
9. สาเหตุที่ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอปปิ้ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ขนาดของเส้นด้ายมีความหลากหลาย
- คุณภาพของเส้นด้าย
- ยี่ห้อของสินค้า
- ราคาของเส้นด้ายที่มีราคาถูกกว่าที่อื่นๆ
- การให้ส่วนลดในฐานะลูกค้าประจำ
- ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท
- การสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าที่สะดวกรวดเร็ว
- มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
- การให้บริการของพนักงานขาย
- อื่นๆ (โปรดระบุ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท
เชียงใหม่ไฟท์ทอกลีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
ระดับความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 คุณภาพด้านความเหนียวและทนทานของเส้นด้าย					
1.2 คุณภาพสีของเส้นด้าย เช่น สีสันทนของเส้นด้ายที่สดใส สีไม่ตกเมื่อเวลาผ่านไป					
1.3 ความหลากหลายของขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือก					
1.4 ความหลากหลายของสีของเส้นด้ายที่มีให้เลือก					
1.5 คุณภาพของเส้นด้ายในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น สามารถดูดซับสีย้อมได้ดี ให้สีสันทนตรงตามความต้องการ					
1.6 คุณภาพของเส้นด้ายเมื่อนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ ในการให้เนื้อผ้าที่มีความโปร่ง สวมใส่สบาย					
1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทเป็นที่รู้จัก					
1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ไม่ชำรุด หรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)					
2. ด้านราคา					
2.1 มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน					
2.2 ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า					
2.3 การให้เครดิตในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด					
2.4 ราคาสินค้าคงที่ตลอดเวลา (แต่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง)					
2.5 ความถูกต้องในการคิดราคาของสินค้า					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่					
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ					
3.2 สามารถติดต่อได้สะดวกทางโทรศัพท์/fax/e-mail					
3.3 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า					
3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทที่มีความเหมาะสมในการติดต่อ					
3.5 มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิตได้					
3.6 มีบริการจัดส่งสินค้าในสถานที่ที่ต้องการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า					
4.2 การลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท					
4.3 การมีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด					
4.4 การให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรอง เช่นกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก					
4.5 การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ					
4.6 การแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่					
4.7 การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น การสนับสนุนเสื่อกีฬาในองค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานของบริษัทมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าเป็นอย่างดี					
5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร (ต่อ)					
5.4 พนักงานของบริษัทมีความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
5.5 พนักงานของบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.6 พนักงานของบริษัทมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือ					
5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท					
5.8 การแนะนำสินค้าจากพนักงานขายของบริษัท					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 ผลิตสินค้าที่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ					
6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
6.3 ผลิตสินค้าที่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ					
6.4 การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง					
6.5 มีการบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ปลอดภัย					
6.6 มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา					
6.7 มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ความสะอาดของสถานที่ของบริษัท					
7.2 ความสวยงามและการตกแต่งสถานที่ของบริษัท					
7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน					
7.4 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท					
7.6 การใช้เครื่องจักรที่ได้มาตรฐานในการผลิต					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอกลป็นนึ่ง
จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอกลป็นนึ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1.1 เส้นด้ายขาดคุณภาพด้านความเหนียวและความทนทาน
 - () 1.2 คุณภาพสีของเส้นด้ายไม่ดีพอ เช่น สีส้นของเส้นด้ายไม่สดใส หรือสีตกเมื่อเวลาผ่านไป
 - () 1.3 ขนาดของเส้นด้ายที่มีให้เลือกไม่มีความหลากหลาย
 - () 1.4 สีของเส้นด้ายที่มีให้เลือกไม่มีความหลากหลาย
 - () 1.5 เส้นด้ายไม่มีคุณภาพในการดูดซับสีในกรณีลูกค้านำไปย้อมสีเอง เช่น ไม่สามารถดูดซับสีย้อมได้ดีพอ ไม่ให้สีส้นที่ตรงตามความต้องการ
 - () 1.6 เส้นด้ายไม่มีคุณภาพในการนำมาผลิตเป็นสิ่งทอ เช่น ทำให้เนื้อผ้าขาดความโปร่ง สวมใส่ไม่สบาย
 - () 1.7 ตรายี่ห้อของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก
 - () 1.8 การบรรจุหีบห่อของเส้นด้าย ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ชำรุดหรือเสียหายก่อนส่งถึงลูกค้า)
 - () 1.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 2.1 ไม่มีการกำหนดราคาสินค้าที่แน่นอน
- () 2.2 ราคาที่ไม่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า
- () 2.3 ไม่ให้เครดิตลูกค้าในการชำระเงิน เช่น การแบ่งชำระเป็นรายงวด
- () 2.4 ราคาสินค้าเปลี่ยนแปลง แต่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า
- () 2.5 การคิดราคาของสินค้ามีความผิดพลาด
- () 2.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ปัญหาด้านสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ
- () 3.2 ขาดความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/fax/e-mail
- () 3.3 ไม่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า
- () 3.4 เวลาเปิด-ปิด (8:00 น. – 18:00 น.) ของบริษัทไม่เหมาะสมต่อการเดินทางไปติดต่อ
- () 3.5 ไม่มีการเปิดให้เยี่ยมชมโรงงานเพื่อดูกระบวนการผลิต
- () 3.6 ไม่มีบริการจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ที่ต้องการ
- () 3.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 4.1 ไม่มีการจัดทำโบรชัวร์แนะนำสินค้า หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ
- () 4.2 ไม่มีการลงโฆษณาสินค้าผ่านวิทยุชุมชนของบริษัท หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ
- () 4.3 ไม่มีส่วนลดให้ลูกค้าในกรณีซื้อด้วยเงินสด
- () 4.4 ไม่มีการให้ส่วนลดด้วยการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม เช่น ในกรณีสั่งซื้อในปริมาณมาก
- () 4.5 ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำอย่างเหมาะสม
- () 4.6 ไม่มีการแจกของขวัญให้ลูกค้าในช่วงปีใหม่
- () 4.7 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ของบริษัท เช่น ไม่มีการสนับสนุนสื่อกีฬาให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. อย่างทั่วถึง เป็นต้น
- () 4.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 5.1 พนักงานของบริษัทขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เส้นด้าย
- () 5.2 พนักงานของบริษัทให้บริการผิดพลาดหรือล่าช้า
- () 5.3 พนักงานของบริษัทมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ
- () 5.4 พนักงานของบริษัทขาดความเป็นมิตร พูดยาไม่สุภาพ
- () 5.5 พนักงานของบริษัทขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 5.6 พนักงานของบริษัทบุคลิกไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ
- () 5.7 พนักงานของบริษัทแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท
- () 5.8 ไม่มีการแนะนำสินค้าจากพนักงานขาย หรือมีแต่ไม่น่าสนใจพอ
- () 5.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ปัญหาด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 6.1 ผลิตสินค้าที่ไม่ตรงตามคำสั่งซื้อและรูปแบบที่ลูกค้าระบุ
- () 6.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าทำได้ไม่สะดวก หรือล่าช้า
- () 6.3 ผลิตสินค้าที่ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาในใบสั่งซื้อ
- () 6.4 ขาดตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการจัดส่ง
- () 6.5 บรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่ไม่ปลอดภัย
- () 6.6 ไม่มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการดูแลรักษา
- () 6.7 ไม่มีระบบรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อมีปัญหา
- () 6.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 7.1 สถานที่ของบริษัทไม่สะอาด
- () 7.2 การตกแต่งสถานที่ของบริษัทไม่เหมาะสม และไม่สวยงาม
- () 7.3 ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน
- () 7.4 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม
- () 7.5 ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัทไม่สะอาด
- () 7.6 การใช้เครื่องจักรที่ไม่ได้มาตรฐานในการผลิต
- () 7.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อบริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอกลีนนิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

.....
 ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวไพรัชร์ คำเงิน
วัน เดือน ปีเกิด	23 มีนาคม 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยพายัพเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน ผู้จัดการร้านผ้าฝ้ายเรือนทอง พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการเงิน บริษัท เชียงใหม่ไฟท์ทอ สปีนนิ่ง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved