

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันดีอโตเมชั่น” โดยนักศึกษาปริญญาโทสาขาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล

- อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับควบคุมให้เครื่องจักร สามารถทำงานได้ตามกระบวนการผลิตที่ได้กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของอุปกรณ์เดี่ยว หรือ นำมาประกอบกันเป็นระบบ เช่น เครื่องควบคุมทางตรรกที่ตั้งโปรแกรมได้ (Programmable Logic Controller) แมกเนติก คอนแทคเตอร์ (Magnetic Contactor) เบรกเกอร์ (Breaker) สวิตซ์ลำแสง (Photo Electric Switch) สวิตซ์แบบไม่สัมผัส (Proximity Switch) เป็นต้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านมากที่สุด ถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่าน กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่น ๆ” และเขียนข้อความที่ต้องการลงไปในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือกด้วย

1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2) ตำแหน่ง _____

3) ลักษณะงาน

1. ผู้มีหน้าที่จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม

2. ผู้มีหน้าที่ในการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงเครื่องจักร และ/หรือ ระบบไฟฟ้าในโรงงาน

4) ประเภทการประกอบการของบริษัท

1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

2. แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร

3. อาหารและเครื่องคั้ม

4. เคมีและเวชภัณฑ์

5. วัสดุก่อสร้าง

6. อัญมณีและเครื่องประดับ

7. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม

8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5) เจ้าของบริษัท / ผู้ถือหุ้น

1. คนไทย
2. คนไทยและคนต่างชาติ (โปรดระบุสัญชาติ) _____
3. คนต่างชาติ (โปรดระบุสัญชาติ) _____

6) จำนวนพนักงานในบริษัททั้งหมด _____ คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
ด้านสินค้า/บริการ						
1. ความหลากหลายของประเภท / ชนิดสินค้า						
2. คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย						
3. ความทันสมัยเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย						
4. ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย						
5. ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย						
6. การบรรจุหีบห่อของสินค้า						
7. ขนาดบรรจุของสินค้า						
8. บริการให้ข้อมูล / ปรึกษาทางวิศวกรรม						
9. เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน						
10. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า						
11. เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า						
12. การบริการหลังการขาย						
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านราคา						
14. ราคาจำหน่ายของสินค้า						
15. ระยะเวลาขึ้นราคาสินค้า						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
16. การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ						
17. ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม						
18. วิธีการชำระเงิน						
19. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
20. ทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ						
21. ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า						
22. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า						
23. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ						
24. ความถูกต้องของประเภท / ชนิดสินค้าที่จัดส่ง						
25. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง						
26. มารยาท / การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง						
27. ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า						
28. ความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้าง ฯ						
29. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
30. การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า						
31. การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ						
32. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ						
33. มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย						
34. ความเหมาะสม เรียบร้อยของรูปแบบพนักงาน						
35. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย						
36. ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน คัดค้านของพนักงานขาย						
37. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย						
38. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นตอโตเมชั่น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
39. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย						
40. จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี						
41. ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้า						
42. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ หจก. ต้นตอโตเมชั่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในส่วนประสมทางการตลาดของ หจก.ต้นตอโตเมชั่น มากที่สุด ถ้ามีปัญหาใดที่ท่านพบแต่มิได้ระบุในแบบสอบถามกรุณาเขียนปัญหาที่ท่านพบลงไปในช่องว่างด้านท้ายของบรรทัดที่เขียนว่า “อื่น ๆ” พร้อมทั้งระบุระดับของปัญหานั้น ๆ ด้วย

ปัญหาที่พบในส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นตอโตเมชั่น	ระดับของปัญหา					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่พบปัญหานี้
ด้านสินค้า/บริการ						
1. ความหลากหลายของประเภท / ชนิดสินค้า						
2. คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย						
3. ความทันสมัยเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย						
4. ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย						
5. ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์สินค้าที่จัดจำหน่าย						
6. การบรรจุหีบห่อของสินค้า						
7. ขนาดบรรจุของสินค้า						
8. บริการให้ข้อมูล / ปรึกษาทางวิศวกรรม						
9. เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน						
10. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า						
11. เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า						
12. การบริการหลังการขาย						

ปัญหาที่พบในส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น	ระดับของปัญหา					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ไม่พบ ปัญหานี้
13. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านราคา						
14. ราคาจำหน่ายของสินค้า						
15. ระยะการขึ้นราคาสินค้า						
16. การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ						
17. ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม						
18. วิธีการชำระเงิน						
19. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
20.ทำเลที่ตั้งของห้าง ฯ						
21. ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า						
22. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า						
23. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ						
24. ความถูกต้องของประเภท / ชนิดสินค้าที่จัดส่ง						
25. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง						
26. มารยาท / การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง						
27. ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า						
28. ความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้าง ฯ						
29. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
30. การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า						
31. การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ						
32. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ						
33. มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย						
34. ความเหมาะสม เรียบร้อยของรูปแบบพนักงาน						

ปัญหาที่พบในส่วนประสมทางการตลาด ของ หจก.ต้นต้ออโตเมชั่น	ระดับของปัญหา					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ไม่พบ ปัญหานี้
35. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย						
36. ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน คัดค้านงานของ พนักงานขาย						
37. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย						
38. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย						
39. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย						
40. จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าในรอบปี						
41. ความหลากหลายของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมแก่ลูกค้า						
42. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____						

ส่วนที่ 4 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
การอุตสาหกรรมในจังหวัดลำพูน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการอุตสาหกรรมในจังหวัดลำพูน

การอุตสาหกรรม¹

จังหวัดลำพูนนอกจากจะเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งเป็นแหล่งผลิตของอุตสาหกรรมทั่วไปและอุตสาหกรรมส่งออก มีโรงงานที่ประกอบกิจการแล้ว 62 แห่ง และเป็นที่ตั้งของเขตอุตสาหกรรมของบริษัทเครือสหพัฒน์พิบูลย์แล้ว จังหวัดลำพูนยังมี โรงงานนอกเขตอุตสาหกรรมดังกล่าวอีกจำนวน 709 โรง จำนวนเงินลงทุน 1,794,011,943 บาท คนงาน 9,987 คน (ข้อมูลถึง 31 ธ.ค. 2535)

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ²

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ซึ่งเน้นให้มีการพัฒนาเมืองหลักและเมืองรองของภาคต่าง ๆ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จึงได้มีโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เนื่องจากมีความเหมาะสมหลายประการ เช่น มีความพร้อมในด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุประสงค์ทางการเกษตร ระบบสื่อสารและการคมนาคม จึงได้มีการพัฒนาพื้นที่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 11 ช่วงกิโลเมตรที่ 69-70 (ลำปาง-เชียงใหม่) ตำบลบ้านกลางและตำบลมะเขือแจ้ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งมีพื้นที่ 1,788 ไร่เศษ โดยเริ่มก่อสร้างเมื่อเดือนเมษายน 2526 และแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม 2528 ใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 358 ล้านบาท

การใช้พื้นที่จะแบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 341 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 812 ไร่ พื้นที่การค้า 82 ไร่ พื้นที่พักอาศัย 30 ไร่ นอกนั้นเป็นระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 523 ไร่ ปัจจุบันมีบริษัทที่เปิดดำเนินการแล้ว 61 บริษัท จากจำนวนทั้งหมด 86 บริษัท ดังนั้นจะเหลือพื้นที่สำหรับอุตสาหกรรมเพียง 92 ไร่ หรือ 8 เปอร์เซ็นต์

ในปัจจุบันโรงงานที่เปิดดำเนินการแล้วมีประมาณ 61 โรงงาน ซึ่งสามารถแบ่งประเภทโรงงานได้เป็น 7 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

¹ สำนักงานส่งเสริมการลงทุนภาคเหนือ, คู่มือนักลงทุนจังหวัดลำพูน (เชียงใหม่ : สำนักงานส่งเสริมการลงทุนภาคเหนือ คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน., 2537), หน้า 45.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 122-126.

1. โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
2. โรงงานอุตสาหกรรมโลหะ
3. โรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง
4. โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เครื่องดื่ม
5. โรงงานอุตสาหกรรมหัตถกรรม เครื่องประดับ
6. โรงงานอุตสาหกรรมการเกษตร
7. โรงงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ

ตารางจำแนกจำนวนบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือตามสัญชาติของผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ลำดับที่	สัญชาติ	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	ไทย	29	33.70
2	ญี่ปุ่น	31	36.00
3	ไทยร่วมทุนกับชาติอื่น	7	8.20
4	สวิส	4	4.70
5	ฝรั่งเศส	2	2.30
6	ไต้หวัน	3	3.50
7	ออสเตรเลีย	2	2.30
8	อเมริกัน	3	3.50
9	อื่น ๆ เช่น คัทซ์ เกาหลี อิสราเอล อินเดีย ฮองกง และสวีเดน	5	5.80
	รวม	86	100.00

ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2536

ตารางแสดงสัดส่วนมูลค่าในการลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ลำดับที่	สัญชาติ	จำนวน รายได้	เงินลงทุน (ล้านบาท)	ร้อยละ
1	ไทย	29	3,030	33.70
2	ญี่ปุ่น	31	5,334	36.00
3	ไทยร่วมทุนกับชาติอื่น	4	380	8.20
4	สวิส	3	91	4.70
5	ฝรั่งเศส	2	61	2.30
6	ไต้หวัน	3	60	3.50
7	ออสเตรเลีย	2	120	2.30
8	อเมริกัน	7	339	3.50
9	อื่น ๆ เช่น คัมพ์ เกาหลี อิสราเอล อินเดีย ฮ่องกง และสวีเดน	5	775	5.80
	รวม	86	10,190	100.00

ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2536

เขตอุตสาหกรรม บริษัท สหพัฒนา อินเตอร์ โฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน)³

เขตนิคมอุตสาหกรรมสหพัฒนา^๓ เป็นโครงการจัดสรรพื้นที่เพื่อการอุตสาหกรรมโดยได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มี บริษัท สหพัฒนา อินเตอร์ โฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน) เป็นเจ้าของโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเน้นการลงทุนอุตสาหกรรมประเภท สิ่งทอ และอุตสาหกรรมที่ไม่มีมลภาวะในพื้นที่แห่งนี้ ที่ตั้ง 189 หมู่ 15 ถ.ลำพูน-ป่าซาง (สาย 116) อ.เมือง จ.ลำพูน มีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองลำพูน ประมาณ 6 กิโลเมตร

เนื้อที่ ประมาณ 1,100 ไร่ โดยจำแนกเป็น

- พื้นที่อุตสาหกรรม ประมาณร้อยละ 60
- พื้นที่สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ประมาณร้อยละ 20
- พื้นที่เพื่อนันทนาการ ประมาณร้อยละ 8
- พื้นที่เพื่อพาณิชยกรรม ประมาณร้อยละ 5
- พื้นที่ซึ่งไม่กำหนดประโยชน์ใช้สอย ประมาณร้อยละ 7

เนื้อที่ซึ่งจำหน่ายไปแล้ว ประมาณ 45 ไร่ รวม 4 บริษัท

ราคาจำหน่าย ประมาณ 1-1.2 ล้านบาทต่อไร่

นโยบายการจำหน่ายพื้นที่ของบริษัทฯ

1. บริษัทจะจำหน่ายพื้นที่ให้กับบริษัทในเครือของสหพัฒนา^๓ โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
2. บริษัทจะให้ความสำคัญเป็นอันดับสองแก่บริษัทที่มาซื้อพื้นที่โดยซื้อวัตถุดิบจากบริษัทในเครือสหพัฒนา^๓ แล้วจึงนำมาแปรรูปเป็นสินค้าออกมาหรือบริษัทนอกกลุ่มที่เข้ามาลงทุน โดยมี บริษัท สหพัฒนา อินเตอร์ โฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน) ถือหุ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 20
3. บริษัทจะให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายในการจำหน่ายแก่บริษัทนอกกลุ่มซึ่งลงทุนเองทั้งหมด

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 144-145.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวรชาติ ตันติวาจา	
วัน เดือน ปี เกิด	25 พฤษภาคม 2519	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน
	พ.ศ. 2540	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540-2543	พนักงานขาย ส่วนขายอุตสาหกรรม ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตันตืออโดเมชั่น
	พ.ศ. 2543-2544	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
	พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท คลินิกเนกซ์-ไทย จำกัด
		กรรมการ บริษัท วี.อาร์. ฟิลเตอร์ จำกัด
	กรรมการ บริษัท ลำพูน ตันติ กรุ๊ป จำกัด	
	กรรมการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตันตืออโดเมชั่น	