



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีต
ผสมเสร็จของโรงงานซีแพคเฟรนไชส์ สาขาจอมทอง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีต
ผสมเสร็จของโรงงานซีแพคเฟรนไชส์ สาขาจอมทอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับ
ปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการ
วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงการดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับ
ความต้องการของลูกค้า

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อ
ประโยชน์ในการศึกษา และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้
กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายณัฐ อีรนพไพบูลย์ รหัส 501532015

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4. ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งในสถานประกอบการของท่าน

1. กรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของ

2. ผู้จัดการทั่วไป

3. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

4. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

5. วิศวกร

6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง

5. รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายของกิจการ

1. บุคคลธรรมดา

2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

4. บริษัทจำกัด

5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. กิจการของท่านจัดตั้งมาแล้วกี่ปี

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1. ไม่เกิน 5 ปี | 2. 6-10 ปี |
| 3. 11-15 ปี | 4. 16-20 ปี |
| 5. 20 ปี ขึ้นไป | |

7. จำนวนพนักงานในการกิจการของท่าน

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. ไม่เกิน 50 คน | 2. 51-100 คน |
| 3. 101-150 คน | 4. 150 คนขึ้นไป |

8. กิจการของท่านรับเหมาก่อสร้าง โดยเฉลี่ยปีละกี่โครงการ

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 1-5 โครงการ | 2. 6-10 โครงการ |
| 3. 11-15 โครงการ | 4. 15 โครงการขึ้นไป |

9. กิจการของท่านรับเหมางานก่อสร้าง โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่มูลค่างานก่อสร้างโครงการละเท่าไร

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. ไม่เกิน 500,000 บาท | 2. 500,001-1,000,000 บาท |
| 3. 1,000,001-1,500,000 บาท | 4. 1,500,001-2,000,000 บาท |
| 5. 2,000,001-2,500,000 บาท | 6. 2,500,001-3,000,000 บาท |
| 7. 3,000,001-3,500,000 บาท | 8. 3,500,001 บาทขึ้นไป |

10. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. ไม่เกิน 400,000 บาท | 2. 400,001-800,000 บาท |
| 3. 800,001-1,200,000 บาท | 4. 1,200,001-1,600,000 บาท |
| 5. 1,600,001-2,000,000 บาท | 6. มากกว่า 2,000,001 บาท |

11. อำนาจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จ ขึ้นอยู่กับใคร

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. พนักงานฝ่ายจัดซื้อ | 2. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ |
| 3. ผู้จัดการทั่วไป | 4. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| 5. เจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ | 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

12. กิจกรรมของท่านรับงานก่อสร้างจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. หน่วยงานราชการ | 2. หมู่บ้านจัดสรร |
| 3. หน่วยงานเอกชน | 4. บุคคลทั่วไป |
| 5. อื่นๆ..... | |

13. กิจกรรมของท่านรู้จักโรงงานซีเมนต์เฟรนไชส์ สาขาจอมทองจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. หนังสือพิมพ์
2. วิทยุ
3. บุคคลในครอบครัวหรือญาติ
4. เพื่อนหรือคนรู้จัก
5. พนักงานขายของโรงงานซีเมนต์เฟรนไชส์ สาขาจอมทอง
6. รู้จักเอง
7. อินเทอร์เน็ต
8. ป้ายโฆษณา ใบปลิว
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. กิจกรรมของท่านเป็นลูกค้าของโรงงานซีเมนต์เฟรนไชส์ สาขาจอมทองมานานเท่าใด

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. น้อยกว่า 1 ปี | 2. 1-3 ปี |
| 3. 4-5 ปี | 4. มากกว่า 5 ปี |

15. กิจกรรมของท่านซื้อผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จจากโรงงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริษัทพีพีเอสคอนกรีต จำกัด
2. บริษัทลำพูนคอนกรีตจำกัด
3. บริษัทบอรอลคอนกรีต(ประเทศไทย) จำกัด
4. อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของ
โรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดของโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง โดยทำเครื่องหมาย/ในช่องที่ตรง
กับความคิดเห็นของท่าน

คะแนน 5 = พอใจอย่างมาก 4 = ค่อนข้างพอใจ 3 = เฉยๆ 2 = ค่อนข้างไม่พอใจ
1 = ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ค่อนข้าง ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
มีความหลากหลายของเกรดสินค้า					
มีมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) เทคโนโลยีในการผลิตที่ทันสมัย					
การให้คำปรึกษาแนะนำ					
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ					
การบริการจัดส่งสินค้า					
มีการรับประกันคุณภาพสินค้า					
มีบริการหลังการขาย					
ด้านราคา					
ราคาคอนกรีตถูกกว่าเมื่อเทียบกับโรงงานหรือบริษัทอื่น					
มีส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อด้วยเงินสด					
ให้เครดิตการค้า สามารถซื้อสินค้าเงินเชื่อได้					
ระยะเวลาการชำระเงินนานกว่าเมื่อเทียบกับโรงงานหรือ บริษัทอื่น					
วิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวกสบาย					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ค่อนข้าง ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
ด้านการจัดจำหน่าย					
การจัดส่งสินค้าได้รวดเร็ว และตรงเวลา					
ความสะดวกในการติดต่อซื้อสินค้า					
ความสะดวกเรียบร้อยของโรงงานผลิต					
สภาพและความพร้อมของรถที่ใช้ในการขนส่งสินค้า					
มีการจัดจำหน่ายทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เช่น การจอง การสั่งซื้อสินค้า					
สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เช่น สอบถามข้อมูล ส่งแผนที่จุดลงสินค้า					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสารเกี่ยวกับวงการก่อสร้าง สมุดรายนาม โทรศัพท์ เป็นต้น					
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของกำนัล เป็นต้น					
การขายโดยใช้พนักงานขาย					
การขายโดยให้พนักงานขายติดต่อเสนอสินค้าที่หน่วยงานโดยตรง					
การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมส่งเสริมสังคม					
พนักงานขายเอาใจใส่ลูกค้าดี					
พนักงานขายมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้า					

ส่วนที่ 4 ความสำคัญของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของ
โรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดของโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง โดยทำเครื่องหมาย/ในช่องที่ตรง
กับความคิดเห็นของท่าน

คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = น้อย 2 = น้อยที่สุด 1 = ไม่สำคัญ

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อย ที่สุด (2)	ไม่สำคัญ (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
มีความหลากหลายของเกรดสินค้า					
มีมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) เทคโนโลยีในการผลิตที่ทันสมัย					
การให้คำปรึกษาแนะนำ					
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ					
การบริการจัดส่งสินค้า					
มีการรับประกันคุณภาพสินค้า					
มีบริการหลังการขาย					
ด้านราคา					
ราคาคอนกรีตถูกกว่าเมื่อเทียบกับโรงงานหรือบริษัทอื่น					
มีส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อด้วยเงินสด					
ให้เครดิตการค้า สามารถซื้อสินค้าเงินเชื่อได้					
ระยะเวลาการชำระเงิมนานกว่าเมื่อเทียบกับโรงงานหรือ บริษัทอื่น					
วิธีการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวกสบาย					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการจัดจำหน่าย					
การจัดส่งสินค้าได้รวดเร็ว และตรงเวลา					
ความสะดวกในการติดต่อซื้อสินค้า					
ความสะดวกเรียบร้อยของโรงงานผลิต					
สภาพและความพร้อมของรถที่ใช้ในการขนส่งสินค้า					
มีการจัดจำหน่ายทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เช่น การจอง การสั่งซื้อสินค้า					
สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เช่น สอบถามข้อมูล ส่งแผนที่จุดลงสินค้า					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสารเกี่ยวกับวงการก่อสร้าง สมุดรายนาม โทรศัพท์ เป็นต้น					
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของกำนัล เป็นต้น					
การขายโดยใช้พนักงานขาย					
การขายโดยให้พนักงานขายติดต่อเสนอสินค้าที่หน่วยงานโดยตรง					
การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมส่งเสริมสังคม					
พนักงานขายเอาใจใส่ลูกค้าดี					
พนักงานขายมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับสินค้า					

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับปัญหาที่พบจากโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขาจอมทอง โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
เกรดของสินค้าไม่หลากหลาย					
สินค้าไม่ได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)					
เทคโนโลยีการผลิตไม่ทันสมัย					
ไม่มีบริการให้คำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน					
ชื่อเสียงของโรงงานไม่เป็นที่ยอมรับ					
ไม่มีการรับประกันคุณภาพสินค้า					
บริการจัดส่งสินค้าไม่มีคุณภาพ					
ไม่มีบริการหลังการขาย					
ปัญหาด้านราคา					
ราคาสินค้าแพงกว่าต้นทุนที่ควรจะเป็น					
ไม่มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อสินค้าด้วยเงินสด					
ไม่ได้รับเครดิตการชำระเงิน หรือต้องซื้อสินค้าเงินสด					
ให้ระยะเวลาการชำระเงินน้อย					
ราคาสินค้าสูงกว่าท้องตลาด					
ไม่มีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นประจำ					
วิธีการชำระเงินไม่หลากหลาย					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
การส่งของล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา					
ติดต่อซื้อสินค้าไม่ค่อยสะดวก มีช่องทางการติดต่อ น้อย					
การติดต่อกับทางบริษัท หรือ พนักงานขายได้ ลำบาก					
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก					
การส่งของล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา					
สภาพของรถส่งของไม่สมบูรณ์					
ไม่สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
ไม่มีการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้าย โฆษณา วารสารก่อสร้าง					
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของ กำนัน เป็นต้น					
ไม่ได้รับความสะดวกจากพนักงานขายหน้าร้าน					
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
ไม่มีพนักงานขายติดต่อเสนอขายสินค้าที่หน่วยงาน					
พนักงานขายไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
พนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าไม่สามารถ อธิบายสินค้าได้อย่างถูกต้อง					
พนักงานขายมีบุคลิกไม่ดีและไม่น่าเชื่อถือ					
พนักงานขายไม่มีความจริงใจและไม่ซื่อสัตย์					
พนักงานขายไม่เอาใจใส่ลูกค้า					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการต่อไปในอนาคต

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการให้ข้อมูล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอม

เขียนที่ หจก.ทวิภรณ์ซ้อคคอนกรีต

ข้าพเจ้า นายคณิต อรินพไพบูลย์ อายุ 51 ปี อยู่บ้านเลขที่ 473 ม. 2 ต.ทางดง อ.สอ ด.จ.เชียงใหม่ 50240 ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ หจก.ทวิภรณ์ซ้อคคอนกรีต ผู้ได้รับสิทธิ ให้ทำธุรกิจ โรงงานคอนกรีตซีแพคแฟรนไชส์ สาขา สอ ด.จ.ม.ทอง แม่ฮ่องสอน และป่าซาง

หนังสือยินยอมฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อแสดงว่า ข้าพเจ้าได้ยินยอมให้นายณัฐ อรินพไพบูลย์ อายุ 27 ปี อยู่บ้านเลขที่ 473 ม. 2 ต.ทางดง อ.สอ ด.จ.เชียงใหม่ 50240 ให้ใช้ตราสินค้าซีแพค ทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระในชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของ โรงงานซีแพคแฟรนไชส์ สาขา จอมทอง ได้ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2553 เป็นต้นไป จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ขอรับรองว่าหนังสือฉบับนี้ ได้ทำขึ้นโดยถูกต้องตามความเป็นจริง ทุกประการ



ทำท่อนส่วนจำกัด
ทวิภรณ์ซ้อคคอนกรีต
473 หมู่ที่ 2 ต.ทางดง อ.สอ ด.
จ.เชียงใหม่ 50240

(ลงชื่อ) ผู้ให้คำยินยอม

(นายคณิต อรินพไพบูลย์)

(ลงชื่อ) ผู้ขออนุญาต

(นายณัฐ อรินพไพบูลย์)

(ลงชื่อ) พยาน

(นางสิริพร อรินพไพบูลย์)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายณัฐ อรินไพบูลย์

วัน เดือน ปีเกิด

21 กุมภาพันธ์ 2526

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยม รร.มงฟอร์ตวิทยาลัย

ระดับปริญญาตรี ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน

หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก.ทวิทัศน์ฮอด

หุ้นส่วนผู้จัดการ หจก.ทวิทัศน์ฮอดคอนกรีต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved