



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัด
เชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาว สุรัตนา ก้าวตระกูล
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็ง
สากลในจังหวัดเชียงราย
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านมีอำนาจหรือมีส่วนในการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง ใสหรือไม่

() 1. ใส

() 2. ไม่ใช่

2. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

3. ตำแหน่งงานของท่านในธุรกิจ

() 1. เจ้าของกิจการ

() 2. ผู้จัดการ

() 3. หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

5. รูปแบบของธุรกิจ

() 1. เจ้าของคนเดียว

() 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() 3. บริษัทจำกัด

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ยอดสั่งซื้อน้ำแข็งของท่าน โดยเฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 2. 10,000 – 20,000 บาท

() 3. 20,001 – 30,000 บาท

() 4. 30,001 – 40,000 บาท

() 5. 40,001 – 50,000 บาท

() 6. 50,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านประกอบธุรกิจ ประเภทใด

- | | |
|--|-------------------------------|
| () 1. ร้านอาหาร | () 2. ร้านเครื่องดื่ม |
| () 3. โรงแรม | () 4. โรงเรียน |
| () 5. มินิมาร์ท/ร้านขายของชำ | () 6. ห้างสรรพสินค้า |
| () 7. โรงพยาบาล | () 8. สถานบันเทิง |
| () 9. อุตสาหกรรมอาหารสดและอาหารแปรรูป | () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

8. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ

- | | |
|---------------------|------------------------------------|
| () 1. ไม่เกิน 1 ปี | () 2. 1 – 5 ปี |
| () 3. 6 – 10 ปี | () 4. 10 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ.....) |

9. ความถี่ในการซื้อจากโรงงานน้ำแข็งสากล

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| () 1. ทุกวัน | () 2. อาทิตย์ละ 5-6 ครั้ง |
| () 3. อาทิตย์ละ 3-4 ครั้ง | () 4. อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง |
| () 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

10. ชนิดของน้ำแข็งที่สั่งซื้อจากโรงงานน้ำแข็งสากล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. น้ำแข็งหลอดเล็ก
- () 2. น้ำแข็งหลอดใหญ่
- () 3. น้ำแข็งก้อน
- () 4. น้ำแข็งโม
- () 3. น้ำแข็งถุงแพ็ค

11. โดยเฉลี่ยท่านสั่งน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสากลจำนวนกี่กระสอบต่อวัน (1 กระสอบ มีน้ำหนักประมาณ 21 กิโลกรัม)

- | | |
|---|---------------------|
| () 1. 1 กระสอบ/วัน | () 2. 2 กระสอบ/วัน |
| () 3. 3 กระสอบ/วัน | () 4. 4 กระสอบ/วัน |
| () 5. มากกว่า 5 กระสอบ/วัน (โปรดระบุ.....) | |
| () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

12. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกซื้อน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสากลมากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน () 2. บุคคลในครอบครัว
 () 3. แฟน () 4. ตัวท่านเอง
 () 5. หัวหน้างาน () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. สาเหตุในการเลือกซื้อน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสากล (ตอบได้มากกว่าข้อ)

- () 1. น้ำแข็งใสสะอาดปราศจากตะกอน และสิ่งปนเปื้อน
 () 2. น้ำแข็งได้มาตรฐานตามกระทรวงสาธารณสุข
 () 3. ตรายี่ห้อเป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือ
 () 4. ราคาถูกกว่าโรงงานน้ำแข็งทั่วไป
 () 5. มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อปริมาณมาก
 () 6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ
 () 7. อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย สังเกตเห็นชัดเจน
 () 8. โรงงานสะอาด ถูกสุขลักษณะ
 () 9. พนักงานให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 () 10. มีการเพิ่มปริมาณน้ำแข็งให้ลูกค้าในช่วงฤดูร้อน
 () 11. มีการจัดกิจกรรมประจำปี เพื่อสร้างความสนิทสนมกับลูกค้า
 () 12. มีการจัดกิจกรรม ลด แลก แจก แถม
 () 13. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

14. นอกจากโรงงานน้ำแข็งสากลแล้ว ท่านซื้อน้ำแข็งจากที่ใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. โรงน้ำแข็งรัฐพล
 () 2. โรงน้ำแข็งศิริกรณ์
 () 3. โรงน้ำแข็งเวียงพิงค์ 2003
 () 4. โรงน้ำแข็งบุญศิริ
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
 () 6. ไม่มีการซื้อจากที่อื่น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลใน
จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 น้ำแข็งใสสะอาดปราศจากตะกอน และสิ่งปนเปื้อน					
1.2 ได้น้ำแข็งปริมาณมาก					
1.3 น้ำแข็งมีรูปทรงสวยงามเป็นมาตรฐาน					
1.4 มีบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยทำให้น้ำแข็งละลายช้า					
1.5 น้ำแข็งได้มาตรฐานตามกระทรวงสาธารณสุข					
1.6 สินค้ามีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า					
1.7 ทรายหือเป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือ					
1.8 บรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์					
1.9 น้ำหนักของผลิตภัณฑ์ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ					
1.10 เครื่องชั่งน้ำหนักได้มาตรฐาน					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาขายใกล้เคียงกับโรงน้ำแข็งทั่วไป					
2.2 ราคาถูกกว่าโรงน้ำแข็งทั่วไป					
2.3 ราคามีความแน่นอนเป็นไปตามกลไกตลาด					
2.4 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.5 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price) (ต่อ)					
2.6 มีการให้เครดิตลูกค้าในการผ่อนชำระ					
2.7 สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้					
2.8 มีส่วนลดในกรณีที่ซื้อปริมาณมาก					
2.9 มีความถูกต้องในการคิดค่าบริการ					
3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว					
3.2 มีสถานที่ให้ลูกค้านั่งรอรับบริการ					
3.3 มีพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอ					
3.4 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.5 มีระบบคิวในการรับน้ำแข็ง					
3.6 อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย สังเกตเห็นชัดเจน					
3.7 โรงงานสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
3.8 รถขนส่งน้ำแข็งสะอาด					
3.9 มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยอำนวยความสะดวก					
3.10 อยู่ในตัวเมือง ง่ายแก่การใช้บริการ					
3.11 ทางเข้า-ออก สะดวก					
3.12 ป้ายโรงงานชัดเจน					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 พนักงานให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4.2 มีการเพิ่มปริมาณน้ำแข็งให้ลูกค้าในช่วงฤดูร้อน เนื่องจาก น้ำแข็งละลายเร็ว					
4.3 มีการจัดกิจกรรมประจำปี เพื่อสร้างความสนิทสนมกับลูกค้า					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
4.4 มีการโฆษณาทางวิทยุหรือสื่ออื่น ๆ ในพื้นที่					
4.5 มีการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลปีใหม่					
4.6 มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมหรือพื้นที่ใกล้เคียง					
4.7 ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียง					
4.8 มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือกล่อมรับความคิดเห็น					
4.9 มีพนักงานให้บริการที่เพียงพอ					
4.10 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก					
4.11 มีการจัดกิจกรรม ลด แลก แจก แถม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 () คุณภาพของน้ำแข็งไม่ได้ตามมาตรฐาน มีสิ่งปนเปื้อน
1.2 () ได้น้ำแข็งในปริมาณน้อย
1.3 () น้ำแข็งไม่ได้มาตรฐาน มีรูปทรงไม่สวยงาม
1.4 () น้ำแข็งละลายเร็ว
1.5 () น้ำแข็งไม่ได้มาตรฐานตามกระทรวงสาธารณสุข
1.6 () น้ำแข็งขาดตลาด มีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า
1.7 () น้ำแข็งไม่มีตราหือ หรือตราหือไม่เป็นที่รู้จัก
1.8 () บรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์
1.9 () น้ำหนักของน้ำแข็งไม่ถูกต้อง ไม่มีความน่าเชื่อถือ
1.10 () เครื่องชั่งน้ำหนักไม่ได้มาตรฐาน
1.11 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ด้านราคา

- 2.1 () ราคาแตกต่างจากโรงน้ำแข็งทั่วไป
2.2 () ราคาสูงกว่าคู่แข่งอื่นหรือโรงน้ำแข็งทั่วไป
2.3 () ราคาไม่เป็นไปตามกลไกของตลาด
2.4 () ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
2.5 () ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ
2.6 () ไม่มีการให้เครดิตในการผ่อนชำระ
2.7 () ไม่สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้
2.8 () ไม่มีส่วนลดกรณีซื้อในปริมาณมาก
2.9 () ไม่มีส่วนลดกรณีชำระด้วยเงินสด
2.10 () ไม่มีความถูกต้องในการคิดค่าบริการ
2.11 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ด้านการจัดจำหน่าย

- 3.1 () ได้รับบริการซ้ำ
- 3.2 () ไม่มีสถานที่สำหรับนั่งรอในการรับบริการ
- 3.3 () พื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- 3.4 () สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 3.5 () ไม่มีระบบบัตรคิวทำให้การเข้ารับบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
- 3.6 () อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 3.7 () ไม่มีการอำนวยความสะดวกด้านระบบสาธารณูปโภค
- 3.8 () อยู่ห่างจากตัวเมือง ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางนานและเสียต้นทุนค่าน้ำมันสูงขึ้น
- 3.9 () ทางเข้า-ออกโรงน้ำแข็งไม่สะดวก
- 3.10 () รถขนส่งน้ำแข็งไม่สะอาด
- 3.11 () ไม่มีการปรับปรุงสภาพของโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ
- 3.12 () ป้ายโรงงานไม่ชัดเจน
- 3.13 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4.2 () ในฤดูร้อนน้ำแข็งละลายเร็ว ทางโรงน้ำแข็งไม่มีการเพิ่มปริมาณน้ำแข็งให้กับลูกค้า
- 4.3 () ไม่มีการจัดงานหรือกิจกรรมประจำปี เพื่อสร้างความสนิทสนมกับลูกค้า
- 4.4 () ไม่มีการโฆษณาทางวิทยุหรือสื่อใดๆ ในพื้นที่
- 4.5 () ไม่มีการแจกของให้กับลูกค้าในช่วงเทศกาลปีใหม่ เช่น ปฏิทิน
- 4.6 () ไม่มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคม หรือชุมชนบริเวณใกล้เคียง
- 4.7 () มีข้อร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียงเป็นประจำ
- 4.8 () ไม่มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าหรือกล่อมรับความคิดเห็น
- 4.9 () พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ
- 4.10 () ช่องทางการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก
- 4.11 () ไม่มีการจัดกิจกรรม ลด แลก แจก แถม แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 4.12 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวสุรตนา ก้วตระกูล

วัน เดือน ปีเกิด

2 พฤษภาคม 2524

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์
ปีการศึกษา 2542

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญวิทยาและ
งานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 - 2553 หนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน โรงงานอุตสาหกรรมน้ำแข็ง – น้ำดื่มสากล

จ.เชียงราย