



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของเว็บไซต์
 วิดีตทุซีเอ็มคอตคอม

.....
 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
 ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของเว็บไซต์ วิดีตทุซีเอ็มคอตคอมการตอบ
 แบบสอบถามของผู้บริโภคครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม เพราะ
 ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการเรียน
 การสอนของครูให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้ผู้บริโภคได้ตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อและ
 ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของเว็บไซต์วิดีโอซีเอ็ม
 คอตคอม ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน การ
 สร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือของนักเรียน มา ณ ที่นี้

นาย เศรษฐกร เลิศศรีมงคล

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับ
ความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26 - 35 ปี

36 - 45 ปี

45 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาอยู่

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับ
ผู้วิจัย

IV1

IV2

IV3

1. ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กลุ่มบริษัททัวริ เอเจนต์จัดท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> กลุ่มค่าน้ำ ปั่นเขา ทองป่า ล่องแพ |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มบริการจองตั๋ว | <input type="checkbox"/> กลุ่มบริการจองโรงแรม |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มโรงแรม และรีสอร์ท | <input type="checkbox"/> กลุ่มแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดต่าง ๆ |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มข้อมูลท่องเที่ยว | |

2. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4 - 6 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ปี |

3. ทุนจดทะเบียน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 - 500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 500,001 - 1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,000,001 - 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000,000 บาทขึ้นไป |

4. รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1-500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 500,001 - 1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,000,001 - 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000,000 บาทขึ้นไป |

5. จำนวนพนักงานในองค์กร

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 - 10 คน | <input type="checkbox"/> 11 - 50 คน |
| <input type="checkbox"/> 51 - 100 คน | <input type="checkbox"/> 100 คนขึ้นไป |

6. จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของคุณทางอินเทอร์เน็ตต่อวัน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100 คน / วัน | <input type="checkbox"/> 101 - 500 คน / วัน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 500 คน / วัน | <input type="checkbox"/> ไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด |

สำหรับ
ผู้วิจัย IV1 IV2 IV3 IV4 IV5 IV6

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของเว็บไซต์วิทยุซีเอ็มดอทคอม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตรงกับความเป็นจริงเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัด เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย เท่านั้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์ ความหลากหลายของบริการ						<input type="checkbox"/> DV1.1
ความเสถียรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์						<input type="checkbox"/> DV1.2
ความเร็วของเซิร์ฟเวอร์						<input type="checkbox"/> DV1.3
ระบบป้องกันไวรัสและอีเมลล์ขยะ						<input type="checkbox"/> DV1.4
บริการหลังการขาย						<input type="checkbox"/> DV1.5
ด้านราคา ราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ						<input type="checkbox"/> DV2.1
ราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการราย อื่น						<input type="checkbox"/> DV2.2
การระบุราคาสินค้า						<input type="checkbox"/> DV2.3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จดจำชื่อเว็บไซต์ได้ง่าย						<input type="checkbox"/> DV3.1
เว็บไซต์ของผู้ให้บริการใช้งานง่าย						<input type="checkbox"/> DV3.2
เว็บไซต์ดูน่าเชื่อถือ						<input type="checkbox"/> DV3.3
การส่งเสริมการตลาด ส่วนลด / ของแถม						<input type="checkbox"/> DV4.1

ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัด เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย เท่านั้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การค้นหาจาก Search Engine						<input type="checkbox"/> DV4.2
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ						<input type="checkbox"/> DV4.3
ด้านพนักงาน						
ความใส่ใจของพนักงานขาย						<input type="checkbox"/> DV5.1
การบริการของพนักงานขาย						<input type="checkbox"/> DV5.2
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ แก้ปัญหา						<input type="checkbox"/> DV5.3
ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ						
การรับประกันความพอใจและการ คืนเงิน						<input type="checkbox"/> DV6.1
จำนวนปีที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/> DV6.2
ชื่อเสียงของบริษัท						<input type="checkbox"/> DV6.3
ตัวอย่างรายชื่อลูกค้าที่ใช้บริการ						<input type="checkbox"/> DV6.4
รูปแบบเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/> DV6.5
ให้รายละเอียดบริการชัดเจน						<input type="checkbox"/> DV6.6
ด้านกระบวนการ						
ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> DV7.1
ความถูกต้องในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> DV7.2
การบริการด้านบัญชีและเอกสาร						<input type="checkbox"/> DV7.3
การสั่งซื้อและชำระเงิน						<input type="checkbox"/> DV7.4
การแจ้งเตือนวันหมดอายุและการ ต่ออายุ						<input type="checkbox"/> DV7.5
สามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่มีปัญหา						<input type="checkbox"/> DV7.6

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ วิชา วิจัยและงานนิพนธ์

วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว วิสันต์ นพวงวษา (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 ตำแหน่ง..... ผู้ก่อตั้ง..... บริษัท..... เว็บไซต์ทีวีสัตุกซ์เอ็มเอชคอม
 ตั้งอยู่เลขที่..... ตึกซีเอ็ม ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว ไลสรุกร วัลย์ประวณ
 ไลสรุกร รหัสนักศึกษา 911532109 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความหิวโหยของลูกค้าในจังหวัด
 เชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วน ประมวลการตลาดของเว็บไซต์ทีวีสัตุกซ์เอ็มเอชคอม
 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่
 สู่อุทยานได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
 ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีภาระการเรียกร้องแต่อย่างใด
 เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
 หน้าพยาน

ลงชื่อ วิสันต์ นพวงวษา
 (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 ประทับตราองค์กร

ลงชื่อ ไลสรุกร วัลย์ประวณ
 (ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ สุเทพารักษ์ ชาติอ้อ
 (พยาน)

ลงชื่อ พธมน วัฒนพนา
 (พยาน)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายเศรษฐกร เลิศศรีมงคล

วัน เดือน ปีเกิด

11 สิงหาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2549 – 2550

หัวหน้าฝ่ายผลิต และ เจ้าหน้าที่วิจัยและพัฒนา

บริษัท อีจีสเทค จำกัด

พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

หัวหน้าแผนกจัดซื้อ

บริษัท คริสเซน แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซีสเทม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved