



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์
พรีเซ็นท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด สาขาเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเซ็นท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวประไพศรี ประเสริฐแก้ว
นักศึกษาปริญญาโท

คำชี้แจง:

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังรับบริการ ของบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเซ็นท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการจากบริษัท ทักษะเพอเฟ็คท์ พรีเซ็นท์ เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร (กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่
 ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง)

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20 – 29 ปี 2. 30 – 39 ปี
 3. 40 – 49 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช หรือ เทียบเท่า 3.ปริญญาตรี
 2. อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงานของท่าน
 1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้จัดการ
 3. พนักงานฝ่ายการตลาด 4. พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. งบประมาณการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และกิจกรรมทางการตลาดขององค์กรของท่านทั้งหมด
 ต่อปี
 1. ต่ำกว่า 1,000,000 บาท 2. 1,000,001 – 3,000,000 บาท
 3. 3,000,001 – 5,000,000 บาท 4. 5,000,001 – 7,000,000 บาท
 5. มากกว่า 7,000,000 บาท
6. ธุรกิจของท่านเป็นธุรกิจประเภทใด
 1. หน่วยงานราชการ 2. บริษัทเอกชน
 3. เอเจนซีโฆษณา 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านเป็นลูกค้าบริษัททักษะเพื่อเพิ่มที่มานานเท่าใด
 1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 2 ปี
 3. 3 ปีขึ้นไป

8. ท่านรู้จักบริษัทที่ทักษะเพื่อเฟืคทั้ๆ จากสื่อใด

1. ป้ายโฆษณา 2. เว็บไซต์ (Web site)
 3. นิตยสาร (magazine) 4. หนังสือพิมพ์
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านเคยใช้บริการใดบ้างจากบริษัทที่ทักษะเพื่อเฟืคทั้ๆ (ตอบ ได้มากกว่า1 ข้อ)

1. งานป้ายขนาดเล็ก 2. ติดต่อพิธีกร และ Presenter
 3. สื่อสิ่งพิมพ์ 4. งานอีเว้นท์ (กิจการส่งเสริมการขาย)
 5. ผลิตโฆษณาเพื่อออกสื่อวิทยุ 6. ถ่ายทำตัดต่อ VDO (Presentation)
 7. งานป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ 8. บริหารพนักงานส่งเสริมการขาย (PG)
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. มูลค่าที่ท่านเคยใช้บริการกับทางบริษัทที่ทักษะเพื่อเฟืคทั้ๆเป็นจำนวนเท่าใด ในปี2550

1. ไม่เกิน 100,000 บาท 2. 100,001 – 200,000 บาท
 3. 200,001 – 300,000 บาท 4. 300,001 – 400,000 บาท
 5. มากกว่า 400,000 บาทขึ้นไป

11. ท่านเคยใช้บริการบริษัทโฆษณารายอื่นหรือไม่

1. เคย ใช้กับบริษัทใด (โปรดระบุ)
 2. ไม่เคย

12. ท่านจะใช้บริการจากทางบริษัทที่ทักษะเพื่อเฟืคทั้ๆ ในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และกิจกรรมทางการตลาดในครั้งต่อไปหรือไม่

1. ใช่
 2. ไม่ใช่เนื่องจาก(โปรดระบุ).....
 3. ไม่แน่ใจ เนื่องจาก (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิบัติงานของบริษัททักกะเพอเฟิลท์พีรี เซนท์เทชั่น เอเจนซี จำกัด (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ					
1. ชื่อเสียงของบริษัท					
2. การมีส่วนร่วมกับสังคมของบริษัทฯ					
3. ความไว้วางใจต่อการทำงานของบริษัทฯ					
4. ความชัดเจนของสัญญาการทำงาน					
5. การคิดราคาค่าบริการ					
6. ความแปลกใหม่ของบริการที่น่าเสนอ					
ปัจจัยที่มีผลระหว่างรับบริการ					
7. การรายงานผลการทำงานขณะทำงาน					
8. ความครบถ้วนของการชี้แจงอธิบาย รายละเอียดของงาน(ครบทุกขั้นตอน)					
9. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
10. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
11. ความเต็มใจและขยันหมั่นแหม่งใสของผู้ให้บริการ					
12. บุคลิก ความน่าเชื่อถือความอบอุ่นของผู้ให้บริการ					
13. การติดต่อกับลูกค้าเพื่อการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง					
14. ความระมัดระวังในการทำงาน					
15. ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ แล ความสามารถของผู้ให้บริการ					

ส่วนที่ 2 ต่อ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว					
16. การส่งมอบงานทันตามเวลาที่กำหนด					
17. ความสมบูรณ์ของผลงานที่ได้รับจาก บริษัทฯ ครบถ้วนตามที่ทำสัญญาไว้					
18. ความสม่ำเสมอของคุณภาพในการให้บริการของทางบริษัทฯ					
19. การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้าเมื่อได้รับข้อร้องเรียนและได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียน					
20. ผลงานที่ได้รับความคุ้มค่าเงิน หรือ ค่าใช้จ่าย					
21. การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของบริษัท ทักษะเพอเพิลท์
 พรีเมนท์เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่าง)

ปัญหาในการใช้บริการ	พบ	ไม่พบ
1. ชื่อเสียงของบริษัทไม่เป็นที่รู้จัก		
2. ไม่มีการชี้แจงรายละเอียดของงานให้แก่ลูกค้าทราบก่อนปฏิบัติงาน		
3. การออกแบบงานไม่ทันสมัย		
4. การคิดค่าบริการแพงกว่าความเป็นจริงไม่สมเหตุสมผล		
5. ผลงานที่ได้รับผิดรูปแบบ (ผิดสเปก) หรือไม่เป็นไปตามสัญญา		
6. คุณภาพของผลงานไม่มีความสม่ำเสมอ		
7. ส่งงานล่าช้ากว่ากำหนด		
8. การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการไม่มีความยืดหยุ่น		
9. การติดต่อประสานงานกับพนักงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก		
10. พนักงานผู้ให้บริการกริยาไม่สุภาพ		
11. พนักงานไม่กระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้า		
12. พนักงานไม่มีความชำนาญในงานที่ให้บริการ		
13. พนักงานละทิ้งงานในหน้าที่ไม่ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง		
14. พนักงานไม่แก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อได้รับคำติชมจากลูกค้า		
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		

ข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

.....

.....

.....

.....

.....

	ประวัติผู้เขียน	
ชื่อ	นางสาวประไพศรี ประเสริฐแก้ว	
วัน เดือน ปี เกิด	26 กุมภาพันธ์ 2519	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2539	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัด โนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2544	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545-2546	เลขานุการกรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วน จำกัด นัมเบอร์วันมีเดีย จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2546-2547	เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายบริหารงานลูกค้า บริษัท ดนตรีสีสัน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทักษะเพื่อเฟื่องฟ้า พรินเซนต์เทชั่น เอเจนซี่ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved