



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปางของนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากลูกค้าธุรกิจทุกท่าน และขอขอบคุณลูกค้าธุรกิจ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวอัจฉนา จังเกษม

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

##### 1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

##### 2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 25 ปี

( ) 2. 26-30 ปี

( ) 3. 31-35 ปี

( ) 4. 36-40 ปี

( ) 5. 41-45 ปี

( ) 6. มากกว่า 45 ปี

##### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ประถมศึกษา

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

( ) 4. ปวส./อนุปริญญา

( ) 5.ปริญญาตรี

( ) 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

##### 4. ประเภทของธุรกิจ

( ) 1. หน่วยงานภาครัฐ

( ) 2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 3. สมาคม/ชมรม

( ) 4. สถาบันการศึกษา

( ) 5. โรงแรม

( ) 6. ธนาคาร

( ) 7. ร้านอาหาร/สถานบันเทิง

( ) 8. ศูนย์สรรพสินค้า/ร้านค้าปลีก

( ) 9. ศูนย์จำหน่ายสินค้าไอที/อิเล็กทรอนิกส์

( ) 10. ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์

( ) 11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 5. ตำแหน่งในองค์กร

- ( ) 1. เจ้าของกิจการ ( ) 2. ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการ  
 ( ) 3. กรรมการผู้จัดการ ( ) 4. ผู้จัดการทั่วไป  
 ( ) 5. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ( ) 6. ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์  
 ( ) 7. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ( ) 8. ผู้จัดการโครงการ  
 ( ) 9. หัวหน้าแผนกอาคารสถานที่ ( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. จำนวนพนักงาน ในองค์กรของท่าน

- ( ) 1. น้อยกว่า 10 คน ( ) 2. 10-20 คน ( ) 3. 21-30 คน  
 ( ) 4. 31-40 คน ( ) 5. 41-50 คน ( ) 6. มากกว่า 50 คน

## 7. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ของสถานประกอบการของท่าน

- ( ) 1. น้อยกว่า 5 ปี ( ) 2. 5-9 ปี ( ) 3. 10-14 ปี  
 ( ) 4. 15-19 ปี ( ) 5. 20 ปีหรือมากกว่า

## 8. โอกาสที่องค์กรของท่าน ใช้บริการรับจัดงานส่วนใหญ่เป็นโอกาสใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. งานเปิดกิจการใหม่ ( ) 2. งานประกวด/แข่งขัน  
 ( ) 3. งานจัดเลี้ยงขององค์กร ( ) 4. งานประชุม/สัมมนา  
 ( ) 5. งานจัดแสดงสินค้า ( ) 6. งานนิทรรศการ  
 ( ) 7. งานคอนเสิร์ต ( ) 8. งานเฉลิมฉลอง  
 ( ) 9. งานเลี้ยงครบรอบ ( ) 10. งานเทศกาลต่างๆ เช่น สงกรานต์ วันปีใหม่  
 ( ) 11. งานเปิดตัวสินค้า/ผลิตภัณฑ์  
 ( ) 12. งานออกแบบ/วางแผนสื่อประชาสัมพันธ์  
 ( ) 13. งานกิจกรรม Road Show  
 ( ) 14. งานผลิตสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์  
 ( ) 15. ดำเนินการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์  
 ( ) 16. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ในการจัดงาน องค์กรของท่านเลือกใช้บริการ ในรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. การจัดหา และจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน
- ( ) 2. การจัดหา และจัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับผู้ร่วมงาน
- ( ) 3. การจัดหาพิธีกรดำเนินรายการ
- ( ) 4. การจัดหา Pretty / ผู้ประชาสัมพันธ์สินค้า
- ( ) 5. การจัดหาการแสดงโชว์ต่างๆ
- ( ) 6. ใช้บริการด้านการจัดเอฟเฟคต่างๆ เช่น พลุ เลเซอร์ ลูกโป่ง บอลลูก และโคมลอย
- ( ) 7. การออกแบบ จัดทำโครงสร้าง และติดตั้งบูท
- ( ) 8. การจัดตกแต่งบูท / เวที / สถานที่บริเวณการจัดงาน
- ( ) 9. ใช้บริการเครื่องเสียง / ไมโครโฟน
- ( ) 10. ใช้บริการด้านการจัดไฟ แสง สี
- ( ) 11. ถ่ายบันทึกเทป / วิดีโอ / บันทึกเสียง / และบริการถ่ายภาพ
- ( ) 12. จัดทำ Presentation ในการเปิดตัว
- ( ) 13. การจัดดำเนินรายการกิจกรรมตลอดงาน
- ( ) 14. ใช้บริการเช่าอุปกรณ์จัดงานต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น
- ( ) 15. อื่นๆ โปรดระบุ .....

10. งบประมาณโดยเฉลี่ยที่ใช้สำหรับการจัดงานแต่ละครั้ง

- ( ) 1. ต่ำกว่า 50,000 บาท
- ( ) 2. 50,000 – 100,000 บาท
- ( ) 3. 100,001 – 150,000 บาท
- ( ) 4. 150,001 -200,000 บาท
- ( ) 5. 200,001 – 250,000 บาท
- ( ) 6. 250,001 -300,000 บาท
- ( ) 7. 300,001 – 350,000 บาท
- ( ) 8. 350,001 -400,000 บาท
- ( ) 9. 400,001 – 450,000 บาท
- ( ) 10. 450,001 -500,000 บาท
- ( ) 11. 500,001 บาทขึ้นไป

11. องค์กรของท่าน รู้จักจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. คนรู้จักแนะนำ
- ( ) 2. สื่อโฆษณา / สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- ( ) 3. ตัวแทนจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ มาแนะนำที่องค์กร
- ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

12. ท่านเคยใช้บริการจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ มาก่อนหน้านี้หรือไม่

- ( ) 1. เคยใช้มาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง
- ( ) 2. เคยใช้มาก่อนหน้านี้แล้ว ..... ครั้ง
- ( ) 3. ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก)

13. องค์กรของท่านเคยใช้บริการใดจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. บริการจัดงานเปิดกิจการใหม่ หรือ การเปิดตัวสินค้า/ผลิตภัณฑ์ใหม่
- ( ) 2. บริการจัดงานการประกวด/แข่งขัน
- ( ) 3. บริการจัดงานประชุม/สัมมนา
- ( ) 4. บริการจัดงานแสดงสินค้า
- ( ) 5. บริการจัดงานนิทรรศการ
- ( ) 6. บริการจัดงานคอนเสิร์ต
- ( ) 7. บริการจัดงานกิจกรรม Road Show
- ( ) 8. งานผลิตสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์
- ( ) 9. ดำเนินการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์
- ( ) 10.เช่าสถานที่เพียงอย่างเดียว
- ( ) 11. งานพิธีกร และนักดนตรี
- ( ) 12. บริการจัดงานเฉลิมฉลองต่างๆ เช่น งานปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น
- ( ) 13. กิจกรรมเพื่อสุขภาพ
- ( ) 14. อื่นๆ โปรดระบุ .....

14. ครั้งล่าสุดที่ท่านใช้บริการจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ คือเมื่อใด

- ( ) 1. 1-3 เดือนที่ผ่านมา
- ( ) 2. 4-6 เดือนที่ผ่านมา
- ( ) 3. 7-9 เดือนที่ผ่านมา
- ( ) 4. 10-12 เดือนที่ผ่านมา
- ( ) 5. 2 ปีที่ผ่านมา
- ( ) 6. 2-3 ปีที่ผ่านมา
- ( ) 7. มากกว่า 3 ปี

15.งบประมาณที่ใช้ในครั้งล่าสุด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 50,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 2. 50,000 – 100,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. 100,001 – 150,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 150,001 -200,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 5. 200,001 – 250,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 250,001 -300,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 7. 300,001 – 350,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8. 350,001 -400,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 9. 400,001 – 450,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10. 450,001 -500,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 11. 500,001 บาทขึ้นไป    |   |

16. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการรับจัดงานจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ เพราะเหตุใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก                                 | <input type="checkbox"/> 2. มีความคิดสร้างสรรค์ |
| <input type="checkbox"/> 3. มีส่วนลดพิเศษให้  | <input type="checkbox"/> 4. ราคาไม่แพง          |
| <input type="checkbox"/> 5.อาหารอร่อย   |   |
| <input type="checkbox"/> 6. สามารถให้บริการครบวงจรในทุกด้าน                           |   |
| <input type="checkbox"/> 7. มีความเป็นมืออาชีพและมีความเชี่ยวชาญ ในการทำงาน           |   |
| <input type="checkbox"/> 8. มีเครือข่ายในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง |   |
| <input type="checkbox"/> 9. สถานที่เหมาะสม สามารถเดินทางมาได้สะดวก                    |   |
| <input type="checkbox"/> 10. ที่จอดรถสะดวกสบาย กว้างขวาง เพียงพอ                      |   |
| <input type="checkbox"/> 11. พนักงานบริการดี ใส่ใจในความต้องการของลูกค้า              |   |
| <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ โปรดระบุ .....                                     |   |

18. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับจัดงานขององค์กรท่าน คือ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตัวท่านเอง           | <input type="checkbox"/> 2.ผู้บริหารระดับสูง |
| <input type="checkbox"/> 3. เจ้าของกิจการ        | <input type="checkbox"/> 4.คณะกรรมการ        |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ ..... |  |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในบริการรับจัดงานของจิตต์อารีสปอร์ต คอมพลีซ  
จังหวัดลำปาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ชื่อเสียงของบริษัท					
2. รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงาน วิธีการนำเสนอที่ น่าสนใจ					
3. ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ ในผลงาน					
4. มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน					
5. การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป้าหมาย					
6. มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความ พอใจและงบประมาณ					
7. มีการให้บริการแบบครบวงจร					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคาสำหรับการจัดเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น					
2. ราคายืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของ ลูกค้า					
3. มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม					
4. สามารถต่อรองราคาได้					
5. สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น					
6. เงินมัดจำการจัดงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม					
7. สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม					
8. การแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ					
9. โบนัสหรือการลดการจัดงานมีความชัดเจน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1.ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก					
2.มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ					
3.ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
4.มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
2.มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพ การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ					
3.โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ					
4.การประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ					
5.พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ					
6.ความสามารถในการเสนอขายของพนักงาน					
7.มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น					
8.การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ					
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>					
1. บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถ					
2. บุคลากรในแต่ละแผนกมีความชำนาญในด้านการบริการลูกค้า และมีการตอบสนองลูกค้าอย่างทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาขึ้น					
3. ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ					
4. มารยาทการให้บริการของพนักงาน					
5.เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง					
6. การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ					



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>					
7.พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
8.ความรู้และทักษะในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดีของพนักงาน					
9.ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลายของพนักงานแต่ละบุคคล					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1.การประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
2.ขั้นตอนการทำงานมีความเป็นมาตรฐาน					
3.กระบวนการทำงานต่างๆเป็นไปตามแผนที่วางไว้					
4.ความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และ อุปกรณ์					
5.กระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน					
6.การประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กรเมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น					
7.ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว					
8.ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน					
<b>ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1. การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทที่มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ					
2. การตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ					
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ เป็นต้น					
4. การแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>					
5. การสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม					
6. การใช้วัสดุการตกแต่งที่มีคุณภาพ					
7. สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# จิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์







ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University 1964

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอัญญา จังเกษม

วัน เดือน ปี เกิด

29 ส.ค. 2528

ประวัติการศึกษา

จบปริญญาตรี ม.ศิลปากรคณะบริหารธุรกิจปี 2550

ประวัติการทำงาน

2550-ปัจจุบัน : บริษัท จิตต์อารีวิลส์ จำกัด

ตำแหน่ง ผู้ช่วยฝ่ายการตลาด

2551-2553 : จิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์

ตำแหน่งผู้จัดการ

2554-ปัจจุบัน : บ.นอร์ทเทอร์น สยาม ซிடแลค

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved