

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
ของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง

การศึกษาเกี่ยวกับ“ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” เป็นการศึกษาข้อมูลที่จะนำไปประกอบการศึกษาในกระบวนการวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลและวิเคราะห์ผลเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ในอนาคต

ดังนั้น ผู้ดำเนินการศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยดี ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการและกิจการ

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ปัจจุบันอายุ

- 15-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี
 56-65 ปี 66-75 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า ม.6 ม.6 หรือ ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-50,000 บาท
 50,001-100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

5. ประเภทของกิจการหรือธุรกิจ

- เซรามิค ผลิตภัณฑ์จากผ้าและผ้าทอ ผลิตภัณฑ์จากไม้
 กระดาษสา เครื่องเงิน เครื่องจักสาน
 เครื่องประดับ อื่น ๆ

6. กิจการของท่านเปิดดำเนินการมาแล้ว เป็นระยะเวลา

- น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี ถึง 3 ปี มากกว่า 3 ปี ถึง 5 ปี มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

7. กิจการของท่านมีทุนจดทะเบียน (ที่ชำระแล้ว) จำนวน

- น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000 – 1,000,000 บาท
 1,000,001 – 2,000,000 บาท 2,000,001 – 3,000,000 บาท
 มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป

8. กำลังการผลิต (ต่อปี) ของกิจการของท่าน คิดเป็น

- น้อยกว่า 10,000 ชิ้น 10,000-50,000 ชิ้น
 50,001-100,000 ชิ้น มากกว่า 100,000 ชิ้นขึ้นไป

9. จำนวนบุคลากรในกิจการของท่าน มีจำนวน

- ไม่เกิน 10 คน 10-50 คน 51-100 คน
 101-150 คน 151-200 คน มากกว่า 200 คนขึ้นไป

1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

10. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือบ่อยแค่ไหน

- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง
 ปีละ 1 ครั้ง อื่น ๆ

11. ท่านใช้เวลาในการรับบริการศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือแต่ละครั้งนานเท่าใด

- น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ครึ่งชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมง มากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง
 มากกว่า 2 ชั่วโมง ถึง 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง อื่น ๆ

12. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือจากสื่อใด

- หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายคัทเอ้าท์
 แผ่นพับ ใบปลิว ไปสเตอร์ รถบริการประชาสัมพันธ์
 จดหมายข่าว เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ อื่น ๆ

13. บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการจัดสถานที่แสดงสินค้า บริการจัดนิทรรศการ
 บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า บริการจัดจำหน่ายสินค้า
 บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผลิตและผู้ซื้อ บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความพึงพอใจของท่านต่อบริษัทต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.1 บัณฑิตก่อนเข้ารับบริการของคุณแสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. สถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งของคุณฯ					
15. ภาพพจน์และชื่อเสียงของคุณฯ					
16. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการของคุณฯ					
17. ความแปลกใหม่ในบริการด้านต่าง ๆ ของคุณฯ ดังนี้ 17.1 บริการจัดสถานที่แสดงสินค้า 17.2 บริการจัดนิทรรศการ 17.3 บริการประชาสัมพันธ์สินค้าและงานแสดงสินค้า 17.4 บริการจัดจำหน่ายสินค้า 17.5 บริการติดต่อเชื่อมโยงแหล่งผู้ผลิตและผู้ซื้อ 17.6 บริการให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน					
18. การประชาสัมพันธ์ของคุณฯ 18.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์ 18.2 การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ต 18.3 การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว 18.4 การเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของคุณฯ 18.5 การเผยแพร่ข่าวสารทางรถบริการประชาสัมพันธ์ 18.6 การเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์					
18.7 การเผยแพร่ข่าวสารทางจดหมายข่าว 18.8 การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ 18.9 การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ 18.10 การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของคุณฯ 18.11 ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล 18.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

2.2 ปัจจัยขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.ความสะดวกสบายขณะใช้บริการด้านต่างๆดังนี้					
19.1 ความกว้างขวางและความสะอาดของศูนย์ฯ					
19.2 จำนวนที่นั่งในศูนย์ฯ บริเวณที่ติดต่อ					
19.3 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในศูนย์ฯ					
19.4 ความกว้างขวางของสถานที่จอดรถ					
19.5 ความกว้างขวางของพื้นที่จัดแสดงสินค้าของศูนย์ฯ					
19.6 ความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
19.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
19.8 ความเพียงพอของกลุ่มสายโทรศัพท์					
19.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
20. ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ					
21. ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ					
22. ความมีกิริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้					
22.1 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
22.2 ความสุภาพของการให้บริการ					
22.3 การสื่อสารที่ใช้คำพูดได้ง่าย					
22.4 ความเต็มใจในการให้บริการ					
22.5 การเอาใจใส่ต่อท่าน					
22.6 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
22.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ความสามารถของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้					
23.1 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
23.2 ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
23.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
23.4 ความเชื่อถือได้และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่					
23.5 ความเข้าใจในความต้องการของท่าน					
23.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

2.3 ปัจจัยหลังการเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์ฯ กับความคาดหวังของท่าน					
25. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ					
26. บริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการ					
27. การปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

โปรดเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

กรุณาระบุถึงปัญหาของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ท่านมาติดต่อ

- 1. ปัญหาต่อสถานที่ตั้ง ความคับแคบของศูนย์ฯ
- 2. ปัญหาต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของศูนย์ฯ
- 3. ปัญหาต่อความไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจในการให้บริการของศูนย์ฯ
- 4. ปัญหาต่อความไม่แปลกใหม่ในการบริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ
- 5. ปัญหาต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น จำนวนสื่อที่น้อย ข่าวดสารที่เข้าใจยาก การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ
- 6. ปัญหาต่อความไม่ทันสมัยของข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ
- 7. ปัญหาต่อความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของศูนย์ฯ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความกว้างขวาง และความสะอาดของศูนย์ฯ ความไม่เพียงพอและความไม่สะอาดของห้องน้ำ ความคับแคบของพื้นที่แสดงสินค้าและที่จอดรถ
- 8. ปัญหาต่อความไม่เพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการของศูนย์ฯ
- 9. ปัญหาต่อความไม่ถูกต้องแม่นยำ ในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
- 10. ปัญหาต่อความล่าช้าในขั้นตอนการบริการ
- 11. ปัญหาต่อความไม่มีกิจกรรมขาย ความไม่ประณีตบรรจงของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ
- 12. ปัญหาต่อการแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ
- 13. ปัญหาต่อความสามารถของผู้ให้บริการของศูนย์ฯ เช่น ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ การบริการล่าช้า ความไม่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- 14. ปัญหาต่อความไม่สอดคล้องของบริการของศูนย์ฯ กับความคาดหวัง
- 15. ปัญหาต่อความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของศูนย์ฯ
- 16. ปัญหาต่อความไม่สม่ำเสมอคงเส้นคงวาของบริการของศูนย์ฯ
- 17. ปัญหาต่อการไม่ปฏิบัติของศูนย์ฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำงานของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุธีรา ตะริโย
วัน เดือน ปีเกิด	3 มีนาคม 2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2526
ประวัติการทำงาน	ปี 2527- 2529 เลขานุการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สาขา เชียงใหม่ ปี 2530- 2534 นักวิเคราะห์ข้อมูลอุตสาหกรรม (ในโครงการ USAID) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ปี 2534 -2540 นักวิชาการอุตสาหกรรม 3- 5 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 ปี 2541 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1