



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

## ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของร้านดีแทคให้เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป ดังนั้น ผู้ดำเนินการศึกษาจึงหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> (1) ชาย	<input type="checkbox"/> (2) หญิง
----------------------------------	-----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> (2) 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> (3) 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> (4) 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> (5) มากกว่า 50 ปี	
3. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> (1) นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> (2) พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> (3) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> (4) รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> (5) ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (ระบุ) .....
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> (1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> (2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> (3) ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> (4) สูงกว่าปริญญาตรี		
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> (2) 5,000-10,000 บาท	<input type="checkbox"/> (3) 10,001-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> (4) 15,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> (5) 20,001-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 25,000 บาท
6. ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้
 

<input type="checkbox"/> (1) Dprompt/ Happy Dprompt	<input type="checkbox"/> (2) Dflex	<input type="checkbox"/> (3) Dmy
<input type="checkbox"/> (4) Dmedium	<input type="checkbox"/> (5) Dmax	<input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
7. ร้านดีแทค สาขาที่ท่านเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ หรือบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 

<input type="checkbox"/> (1) คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์	<input type="checkbox"/> (2) บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์	<input type="checkbox"/> (3) แม็คโครซูเปอร์เซ็นเตอร์
<input type="checkbox"/> (4) เซ็นทรัล กาดสวนแก้ว	<input type="checkbox"/> (5) เทสโก้ โลตัสทางดง	<input type="checkbox"/> (6) เทสโก้ โลตัสตลาดคำเที่ยง
<input type="checkbox"/> (7) สาขาพระปกเกล้า	<input type="checkbox"/> (8) สาขาสันทราย	<input type="checkbox"/> (9) สาขาสันกำแพง
<input type="checkbox"/> (10) สาขาจอมทอง	<input type="checkbox"/> (11) เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า	





**ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการของร้านดีแทค สาขาใดๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

**1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ**

- 1.1 ความหลากหลายของประเภท/ ชนิด สินค้า เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริม บัตรเติมเงิน
- 1.2 ความหลากหลายของบริการ เช่น การชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเติมเงินระบบออนไลน์
- 1.3 ความหลากหลายของรายชื่อสินค้าที่จัดจำหน่าย
- 1.4 คุณภาพของสินค้า
- 1.5 คุณภาพของบริการ
- 1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**2. ปัญหาด้านราคา**

- 2.1 ราคาจำหน่ายของสินค้าและบริการ
- 2.2 ความหลากหลายในระดับราคาของสินค้าและบริการ
- 2.3 ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต
- 2.4 ใ้เบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการ
- 2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

- 3.1 สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน
- 3.2 ความเพียงพอและครอบคลุม ในการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่
- 3.3 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**4. ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด**

- 4.1 การสะสมคะแนน D4U เพื่อแลกของรางวัล
- 4.2 การ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ
- 4.3 เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน
- 4.4 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

All rights reserved

## 5. ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน

- 5.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
- 5.2 ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงาน
- 5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน
- 5.4 ความสุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการของพนักงาน
- 5.5 ความเพียงพอของจำนวนพนักงานในการให้บริการ
- 5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 6. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 6.1 ความกว้างขวางและความสะอาดของร้าน
- 6.2 ความเป็นระเบียบ และเป็นหมวดหมู่ของสินค้า/บริการ
- 6.3 ความกว้างขวางและความสะดวกของสถานที่จอดรถ
- 6.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ
- 6.5 การตกแต่งร้านและบรรยากาศภายในร้าน
- 6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 7. ปัญหาด้านกระบวนการ

- 7.1 ความเหมาะสมในลำดับขั้นตอนการให้บริการ
- 7.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ
- 7.3 ความสม่ำเสมอของคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ
- 7.4 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการให้บริการของร้านดีแทค เชียงใหม่

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	น.ส.ชนิษฐา ตันติวาณิชพงษ์
วันเดือนปีเกิด	29 มีนาคม 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน :	ปี 2543-2545 บริษัทมูราตะอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ปี 2545 – ปัจจุบัน ห้างหุ้นส่วนปูนุช โมบาย เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved