



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านซัก อบ รีด ใน
เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และ
ผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาววีรยา จอมภักดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ/หรือเติมข้อความใน ช่องว่าง

- 1) เพศ

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

<input type="checkbox"/> 1. 20 ปีหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 2. 21 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 51 ปี ขึ้นไป	
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....		
- 4) อาชีพปัจจุบันของท่านคือ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 5. ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน	
<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 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. 25,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7. 30,001 – 35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 8. 35,001 – 40,000 บาท	
<input type="checkbox"/> 9. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ).....		

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านซัก อบ รีด
คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการของร้านซัก อบ รีด ของท่านเพียงใด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในด้านต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความสะอาดของผ้า					
2. การซักแบบถนอมผ้า					
3. ความเรียบของผ้า					
4. ความหอมของผ้า					
5. ดึงใส่ผ้าเหมาะสมกับผ้าแต่ละชนิด					
6. ความหลากหลายของการบริการ เช่น ซักเสื่อผ้า ผ้าห่ม ผ้าม่าน พรหม เป็นต้น					
7. เป็นร้านซัก อบ รีด ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี					
ปัจจัยด้านราคา					
8. มีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างชัดเจน					
9. ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ					
10. ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ					
11. มีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
12. ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก					
13. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
14. มีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน					
15. ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์)					
16. เวลาเปิดให้บริการในช่วงกลางคืน (19.00-21.00 น.)					
17. ติดต่อร้านได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
18. มีพื้นที่ให้ลูกค้านั่งรอ					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
19. มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ					
20. มีบทความ/แผ่นพับแนะนำร้าน					
21. มีเว็บไซต์ของร้านเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ					
22. มีการลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์และนิตยสารในท้องถิ่น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)					
23. มีป้ายโฆษณาขนาดใหญ่					
24. มีป้ายโฆษณาที่ออกแบบทันสมัย					
25. ร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน					
26. มีการทำแพคเกจราคาประหยัด					
ปัจจัยด้านบุคคล					
27. พนักงานมีมารยาท /บุคลิกภาพที่ดี					
28. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี					
29. พนักงานมีการให้คำแนะนำในการดูแลผ้า					
30. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
31. พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า					
32. พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ					
33. มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
34. ร้านมีขนาดใหญ่ และกว้างขวาง					
35. การออกแบบและตกแต่งภายในร้านมีความทันสมัย					
36. บรรยากาศภายในร้านไม่แออัด					
37. ความสะอาดภายในร้าน					
38. มีป้ายชื่อร้านที่เด่นชัดและสวยงาม					
39. การจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย					
40. ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์					
41. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
42. มีระบบการตรวจรับผ้ารวดเร็วและเชื่อถือได้					
43. มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น					
44. ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน					
45. ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย					
46. การได้รับผ้าตรงตามเวลา					
47. มีการแบ่งการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ซักอบรีด, ซัก ,รีด					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววีรยา จอมภักดี
วัน เดือน ปี เกิด	30 สิงหาคม 2521
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ประสานงานทั่วไป โครงการพิทักษ์และ ฟื้นฟูสภาพแม่น้ำปิงจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน พนักงาน บริษัท เอเชีย นิวส์ วีซ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved