



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการจัดกิจกรรมทางการตลาด ของบริษัท คิตตี้  
ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า  
ธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการจัดกิจกรรมทางการตลาด ของบริษัท คิตตี้ ทำดี แรงดี ออแกไน  
เซอร์ จำกัด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้ศึกษา  
ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริง  
ของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์  
เฉพาะการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น โดยจะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษา  
ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**คำแนะนำ** แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ส่วน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่อง ( ) ให้ถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 4. ปวศ./อนุปริญญา  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

## 4. ตำแหน่งในองค์กร

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

## 5. ประเภทของลูกค้าธุรกิจ

- ( ) 1. หน่วยงานรัฐ ( ) 2. หน่วยงานรัฐ  
 ( ) 3. สมาคม/ชมรม ( ) 4. สถาบันการศึกษา  
 ( ) 5. โรงแรม ( ) 6. สป่า  
 ( ) 7. สายการบิน ( ) 8. ธนาคาร  
 ( ) 9. ร้านอาหาร/สถานบันเทิง ( ) 10. ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์  
 ( ) 11. ศูนย์สรรพสินค้า/ศูนย์จำหน่ายสินค้า/ร้านค้าปลีก  
 ( ) 12. ศูนย์จำหน่ายสินค้าไอที/อิเล็กทรอนิกส์  
 ( ) 13. ศูนย์บันเทิง/สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ  
 ( ) 14. ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์  
 ( ) 15. อื่นๆ ระบุ.....

6. จำนวนพนักงานในองค์กรของท่านมีประมาณกี่คน (ระบุ).....คน

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการจัดกิจกรรมทางการตลาด ของบริษัท คิตตี้ ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด**

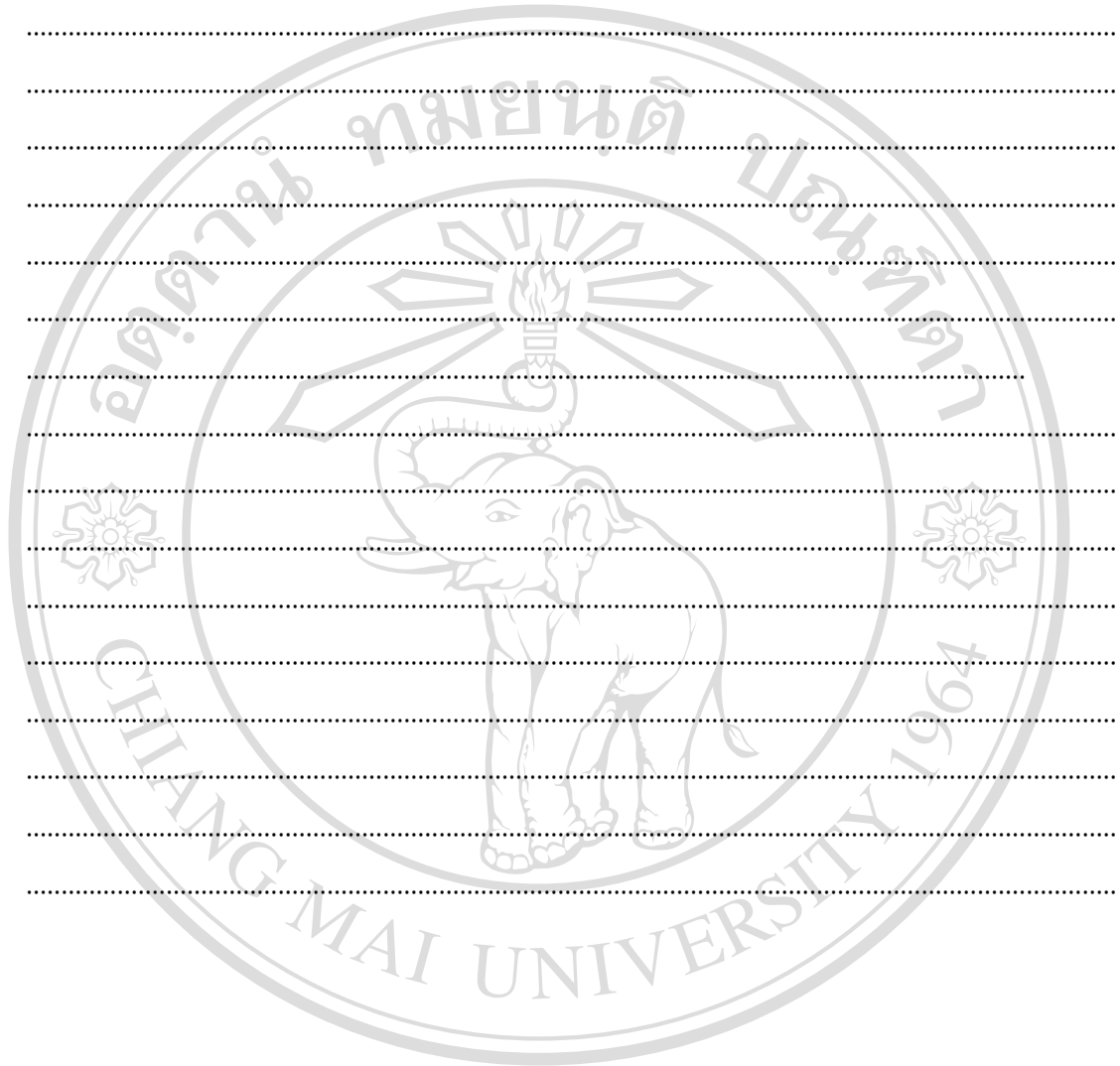
**คำชี้แจง:** พิจารณาปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่องระดับความพึงพอใจบริษัท คิตตี้ ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ชื่อเสียงของบริษัท					
1.2 รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ					
1.3 ผลงานที่ผ่านมาของบริษัท					
1.4 ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในการสร้างสรรค์งานออแกไนเซอร์					
1.5 การสร้างมาตรฐานและคุณภาพการจัดงานออแกไนเซอร์					
1.6 การมีเครือข่ายและสายสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป้าหมาย					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1 งบประมาณการจัดงาน					
2.2 ราคาที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร					
2.3 มีเงื่อนไขในการชำระเงินแบ่งตามงวดที่เหมาะสม					
<b>3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1 มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเข้าถึงง่าย มีที่จอดรถกว้างขวาง ติดต่อสะดวก					
3.2 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
3.3 สามารถติดต่อได้ทาง E-mail					
3.4 มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีให้					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1 มีการเผยแพร่ข่าวสารการจัดงานให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง					
4.2 มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ					
4.3 ช่วยลูกค้าในการประชาสัมพันธ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายคัลเอาท์ เป็นต้น					
4.4 มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการของบริษัทที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ					
4.5 โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ จึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ					
4.6 การประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ					
<b>5. ด้านบุคคล หรือพนักงาน (People/Employee)</b>					
5.1 บุคลากร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
5.2 บุคลากรฝ่ายการตลาด มีความสามารถในการเสนอขาย					
5.3 บุคลากรในแต่ละแผนกของธุรกิจออกแก้ไขเซอร์มีทักษะ ความชำนาญในดำเนินงานบริการลูกค้ามีการตอบสนองต่อลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
6.1 มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในองค์กรอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน					
6.2 ในกระบวนการทำงาน ได้ดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผน ให้สำเร็จลุล่วงตรงตามที่เสนอแผนงานกับองค์กรไว้					
6.3 มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กร เมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น					
6.4 มีความพร้อมในด้านต่างๆ เมื่อจัดงานทั้งอุปกรณ์ทีมงาน ฯลฯ					
6.5 มีบริการหลายรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกตามความพอใจและงบประมาณ					
6.6 มีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน					
<b>7. ด้านการสร้างและนำลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)</b>					
7.1 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในของธุรกิจออกแกในเซอร์มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ					
7.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ควบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำและผลิตรายการ เป็นต้น					
7.3 การแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายจิตติ โจนไพบูลย์
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม 2513
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอัสสัมชัญ ลำปาง จังหวัดลำปาง มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัทกันขงวัฒนา (มหาชน) จำกัด โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ บริษัท อาร์เอ โปร โมชั่น จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved