



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะเน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวมะลูลี สกุดถาวร

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะเน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะเน็ต” จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด
ในความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ไม่เกิน 15 ปี 15 – 20 ปี
 21 - 25 ปี 26 - 30 ปี
 30 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- นักเรียน/ นักศึกษา แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน
 รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ

4. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 5,000 บาท
 5,000 - 10,000 บาท
 10,001 - 20,000 บาท
 20,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ

5. การศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ

6. จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่
- น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง (โปรดระบุ
 - สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
 - สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง
 - มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (โปรดระบุ
7. วันที่ท่านมักเข้ามาใช้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่
- วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)
 - วันเสาร์ - อาทิตย์
 - เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ
8. ระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการที่ร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
 - 1 - 2 ชั่วโมง
 - 3 - 4 ชั่วโมง
 - 4 ชั่วโมงขึ้นไป
9. จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เล่นเกมออนไลน์
 - รับส่ง E-Mail
 - เยี่ยมชมและหาข้อมูลบนเว็บไซต์
 - สนทนาผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Chat)
 - โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
 - ใช้โปรแกรมจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices)
 - อื่นๆ โปรดระบุ

10. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต“เดอะเน็ต” จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีบริการที่ต้องการ (อินเทอร์เน็ต เกมส์ ปริ้นต์งาน สแกนภาพ) อย่างครบถ้วน
- อุปกรณ์ในร้านมีความทันสมัย เช่น จอภาพมีขนาดใหญ่ สเปคเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเร็วสูง
- ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายชั่วโมงมีราคาถูก
- ค่าใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น การปริ้นต์งาน สแกนภาพ มีราคาถูก
- พนักงานให้บริการดี สามารถให้คำแนะนำได้ตลอดเวลา
- มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
- มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง
- ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต เกมส์ และ โปรแกรมต่างๆ ในร้านใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน
- บรรยากาศภายในร้านดี น่านั่ง
- ความมีชื่อเสียงของร้าน
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของร้าน
อินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
ระดับความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อข้อความดังกล่าว

| ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัด เชียงใหม่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 1. ด้านบริการ | | | | | |
| 1.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 1.2 ความรวดเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 1.3 ขนาดของจอคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีเพียงพอ ต่อการให้บริการ | | | | | |
| 1.5 อุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หู ฟัง ลำโพง กล้อง) | | | | | |
| 1.6 ความหลากหลายของโปรแกรมและเกมส์ที่มี ให้ใช้ในเครื่อง | | | | | |
| 1. ด้านบริการ (ต่อ) | | | | | |
| 1.7 ความทันสมัยของโปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ ใช้ในเครื่อง | | | | | |
| 1.8 บริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ | | | | | |
| 1.9 การชดเชยเวลาให้บริการให้ เวลาาระบบมี ปัญหา | | | | | |
| 1.10 มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายใน ร้าน | | | | | |
| 2. ด้านราคา | | | | | |
| 2.1 <u>ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ถูกเมื่อ</u> | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| เทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป | | | | | |
| 2.2 <u>ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์งาน รับ</u> <u>สแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การ</u> <u>จัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) ถูกเมื่อ</u> เทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป | | | | | |
| 2.3 <u>ค่าบริการเกมส์ออนไลน์</u> มีความสมเหตุสมผล เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 2.4 <u>ค่าบริการเสริมอื่นๆ</u> มีความสมเหตุสมผลเมื่อ เทียบกับคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 2.5 <u>ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มี</u> <u>จำหน่ายในร้าน</u> ไม่แพงเกินไป | | | | | |
| 2.6 <u>ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์</u> <u>ออนไลน์</u> มีความชัดเจน | | | | | |
| 2.7 <u>ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ</u> มีความ ชัดเจน | | | | | |
| 3. ด้านทำเลที่ตั้งและสถานที่ | | | | | |
| 3.1 ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | | | | | |
| 3.2 การมีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับลูกค้า | | | | | |
| 3.3 <u>ทำเลที่ตั้ง</u> ของร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน | | | | | |
| 3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสมใน การมาใช้บริการ | | | | | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 4.1 มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง | | | | | |
| 4.2 มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของ รางวัล | | | | | |
| 4.3 มีโปรโมชั่น “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อม กัน 4 คน ฟรี 1 คน) | | | | | |
| 4.4 มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความ เหมาะสม | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 4.5 มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน | | | | | |
| 5. ด้านพนักงาน | | | | | |
| 5.1 พนักงานมีความสุภาพ ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร | | | | | |
| 5.2 พนักงานสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 5.3 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง | | | | | |
| 5.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 5.5 พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม | | | | | |
| 5.6 พนักงานมีสามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้ | | | | | |
| 6. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 6.1 ระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน เช่นการ Login ผู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 6.2 สามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ | | | | | |
| 6.3 การคิดค่าบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | | | | | |
| 6.4 ลูกค้าสามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องถูกระบุโดยพนักงานเท่านั้น | | | | | |
| 7. ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ | | | | | |
| 7.1 มีป้ายร้านที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดดเด่น | | | | | |
| 7.2 ภายในร้านมีความสะอาด | | | | | |
| 7.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในร้าน เช่น การวางระบบสายไฟที่ไม่รุงรัง | | | | | |
| 7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7.5 แสงสว่างที่พอเพียงภายในร้าน | | | | | |
| 7.6 เครื่องปรับอากาศภายในร้านมีความเย็นพอเหมาะ | | | | | |
| 7.7 การมีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะ เน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ประมวลผลช้า
- () 1.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความขัดข้อง หรือไม่รวดเร็วพอ
- () 1.3 จอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กเกินไป
- () 1.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านมีไม่เพียงพอในการให้บริการ
- () 1.5 ขาดอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (เช่น หูฟัง ลำโพง กล้อง)
- () 1.6 โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่องไม่มีความหลากหลาย
- () 1.7 โปรแกรมและเกมส์ที่มีให้ใช้ในเครื่องล้าสมัย ไม่มีการ Update
- () 1.8 ไม่มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น ปริ้นต์งาน สแกนภาพ
- () 1.9 ไม่มีการชดเชยเวลาให้บริการให้ เวลาะบบมีปัญหา
- () 1.10 ไม่มีขนม ของว่าง และเครื่องดื่มจำหน่ายในร้าน อย่างเพียงพอ
- () 1.11 อื่นๆ โปรดระบุ

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ต**
- () 2.1 ทั่วไป
- () 2.2 **ค่าบริการเสริมอื่นๆ (เช่น การปริ้นต์งาน รับสแกนภาพ โทรศัพท์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดการเอกสารต่างๆ (Microsoft Offices) แพงเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป**

- () 2.3 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ไม่สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ
- () 2.4 ค่าบริการเสริมอื่นๆ ไม่สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ
- () 2.5 ราคาค่าขนม ของว่าง และเครื่องดื่มที่มีจำหน่ายในร้าน แพงเกินไป
- () 2.6 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต/เกมส์ออนไลน์ ไม่มีความชัดเจน
- () 2.7 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการเสริมอื่นๆ ไม่มีความชัดเจน
- () 2.8 อื่นๆ โปรดระบุ

3. ปัญหาด้านสถานที่ (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 3.1 เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก
- () 3.2 ไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ
- () 3.3 ไม่สามารถมองเห็นทำเลที่ตั้งของร้านได้อย่างชัดเจน
- () 3.4 เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่มีความเหมาะสมในการมาใช้บริการ
- () 3.5 อื่นๆ โปรดระบุ

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 4.1 ไม่มีการแถมชั่วโมงฟรี 1 ชั่วโมงเมื่อเล่น 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง
- () 4.2 ไม่มีการสะสมเวลาใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล
- () 4.3 ไม่มีโปรโมชัน “เล่นเป็นทีม” (พาเพื่อนมาเล่นพร้อมกัน 4 คน ฟรี 1 คน)
- () 4.4 ไม่มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าตามความเหมาะสม
- () 4.5 ไม่มีการโฆษณาผ่านทางป้ายผ้าหน้าร้าน
- () 4.6 อื่นๆ โปรดระบุ

5. ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 5.1 พนักงานไม่สุภาพ ไม่ต้อนรับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร
- () 5.2 พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้
- () 5.3 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ในกรณีที่เครื่องหรือระบบขัดข้อง
- () 5.4 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

- () 5.5 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเหมาะสม บุคลิกไม่ดี
- () 5.6 พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเกมส์ต่างๆ ที่ทางร้านมีไว้ให้บริการได้
- () 5.7 อื่นๆ โปรดระบุ

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 6.1 ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่นยากต่อการ Login เข้าสู่ระบบ
- () 6.2 ไม่สามารถตรวจสอบเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- () 6.3 การคิดค่าบริการล่าช้า หรือมีความผิดพลาด
- () 6.4 ลูกค้าไม่สามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ได้แบบอิสระ
- () 6.5 อื่นๆ โปรดระบุ

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 7.1 ไม่สามารถมองเห็นป้ายร้านได้อย่างชัดเจน
- () 7.2 ภายในร้านสกปรก
- () 7.3 ภายในร้านขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการวางระบบสายไฟที่รุงรัง
- () 7.4 ลักษณะการตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้านที่ไม่น่าเข้า
- () 7.5 แสงสว่างภายในร้านไม่เพียงพอ
- () 7.6 เครื่องปรับอากาศภายในร้านไม่ทำงาน หรือไม่เย็นพอ
- () 7.7 ไม่มีพัดลมดูดอากาศภายในร้านเพื่อให้อากาศถ่ายเท
- () 7.8 อื่นๆ โปรดระบุ

2. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต “เดอะเน็ต” จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวมะลูลี สกุดถาวร |
| วัน เดือน ปีเกิด | 26 พฤศจิกายน 2520 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2543 – 2550 บริษัท มาริฟรานซ์ บอดีไลน์ อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด ตำแหน่ง Consultant พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน Sauna Italia (Thailand) Co., Ltd. ตำแหน่ง Consultant |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved