



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่องภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคที่มีต่อ
คอตโต้ สตูดิโอ เชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ ของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาเท่านั้น อนึ่งข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิด ถือเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่เป็นรายบุคคล และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

น.ส.เยาวภาพันธุ์ ยูชมภู

คำชี้แจง

ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่2 แบบวัดการรับรู้ภาพลักษณ์การบริการของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ

คอตโต้ สตูดิโอ

ส่วนที่3 แบบวัดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคอตโต้ สตูดิโอสาขาเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย/ลงใน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 61 ปี ขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท สูงกว่า 50,000 บาท

4. อาชีพ

 สถาปนิก/มัณฑนากร เจ้าของบ้าน

5. การศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

6. ข้อมูลการบริการที่ท่านสนใจใช้บริการ ณ ปัจจุบัน (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 บริการสอบถามข้อมูลเรื่องราคาและคุณสมบัติสินค้า บริการเช็คสต็อกสินค้า แผนผลิต และผู้แทนจำหน่าย บริการกระเบื้องตัวอย่างและแคตตาล็อก บริการให้คำแนะนำการวางลายกระเบื้อง บริการออกแบบ 3 มิติ ผ่านทางน๊อคออกแบบ บริการจำหน่ายสินค้า บริการด้านเทคนิค เช่น ข้อมูลการติดตั้ง การดูแลรักษา และแนะนำผู้เชี่ยวชาญติดตั้ง

กระเบื้อง

ส่วนที่ 2 แบบวัดภาพลักษณ์การบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน กรุณาตอบทุกข้อ

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เมื่อท่านตอบให้กรณานี้ถึงการใช้บริการครั้งล่าสุด	ระดับความรู้สึกลึกซึ้งเกี่ยวกับการใช้บริการ				
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพ					
1.1 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.2 กิริยามารยาทดี					
1.3 ความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
1.4 ความน่าเชื่อถือ					
2. ความรู้ความสามารถ					
2.1 มีความชำนาญให้บริการรวดเร็ว ว่องไว					
2.2 มีความรอบคอบให้บริการถูกต้องแม่นยำ					
2.3 มีความรู้ความสามารถ ในการตอบข้อซักถาม					
2.4 รอบรู้และรู้จริงในการบริการของคอตโต้ สตูดิโอ					
3. การให้บริการ					
3.1 กระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.2 มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ					
3.3 มีพนักงานเพียงพอ					
3.4 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ					

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เมื่อท่านตอบให้กรรมการถึงการใช้บริการครั้งสุดท้าย	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ				
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. การใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สตูดิโอ อินเทอร์เน็ต, Call center และตัวแทนจำหน่าย					
2. ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม มีที่จอดรถเพียงพอ และเดินทางไปมาสะดวก					
3. มีป้ายบอกสถานที่ และเวลาทำการอย่างชัดเจน					
4. มีที่นั่งสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ที่ สะดวกสบาย					
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและได้มาตรฐาน					
6. มีห้องน้ำ บริการเพียงพอ และสะอาด					
ด้านการดำเนินการบริการ					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
3. การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้าและเสนอ ไอเดีย การตกแต่งเพิ่มเติม					
4. การสาธิตการใช้โปรแกรม 3D Web					
5. การดูแลลูกค้ากรณีเกิดการล่าช้าในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ คอตโต้ สตูดิโอ สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบทุกข้อ

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เมื่อท่านตอบให้กรูณานึกถึงการให้บริการครั้งล่าสุด	ระดับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ				
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)					
1. สถานที่ให้บริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัยและสะอาด					
2. ห้องสุขามีเพียงพอและสะอาด					
3. พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สวยงามเรียบร้อยเหมาะสม					
4. อุปกรณ์ที่ใช้บริการ (คอมพิวเตอร์, ปากกา, ดินสอ) อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ					
5. ความหลากหลายของสินค้าที่จัดแสดง					
6. รูปแบบการจัดแสดงสินค้า					
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)					
7. การบริการที่ตรงต่อเวลา เช่นการติดตามงานเพื่อแจ้ง ความคืบหน้าให้แก่ลูกค้าทราบ					
8. การบริการเป็นที่ประทับใจ เช่น มีความรวดเร็ว มีระบบ สนับสนุนต่างๆเช่น บริการเช็คสินค้า online, เช็คแผนผลิต					
9. จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ					
ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
10. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของพนักงาน					
11. การให้คำแนะนำในการเลือกสินค้า					
12. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
13. พนักงานสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า					

ภาพลักษณ์การบริการของคอตโต้ สตูดิโอ เมื่อท่านตอบให้กรรมการถึงการใช้บริการครั้งสุดท้าย	ระดับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ				
	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี
ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)					
14. ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของคอตโต้ สตูดิโอ 15. การให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย เช่น การเช็คสินค้า online เช็คแผนผลิต และ เช็คสินค้าพร้อมขายที่ร้านพทจ. 16. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่สร้างความไว้วางใจ แก่ลูกค้า					
ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)					
17. พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือ แนะนำบริการ อย่างสม่ำเสมอ 18. พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 19. พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ 20. พนักงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน 21. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอย่างดี 22. พนักงานเอาใจใส่ เข้าใจและนำเสนอบริการที่ตรงใจ ลูกค้า					

*** ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาว เขาวภาพันธุ์ ยูชมภู	
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2524	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2541	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนดาราวิทยาลัย
	พ.ศ.2545	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2546	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด Duangkaew Jewelry&Manufacturer Co.,LTD.
	พ.ศ.2549 –ปัจจุบัน	พนักงานบริการลูกค้า บริษัทเซรามิคอุตสาหกรรมไทย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved