



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์จะนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาว จินดาหระ ศรีจันทร์ตร

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านค้า (โดยผู้ตอบแบบสอบถาม)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าของร้าน

ผู้จัดการร้าน

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน
- มัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาตรี
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ปริญญาโท
- ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาเอก
5. ท่านเปิดกิจการมานานเป็นระยะเวลากี่ปีแล้ว
- น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี มากกว่า 3 ปี
6. กิจการของท่านจัดเป็นร้านโทรศัพท์มือถือหรือไม่
- ใช่ ร้านโทรศัพท์มือถือ (Telecom) ไม่ใช่ เป็นร้าน
.....
7. ท่านซื้อสินค้าและบริการของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ซิมการ์ดระบบเติมเงินวันทูลอด โทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมต่างๆ
- บริการจำหน่ายค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินวันทูลอด
8. กิจการของท่านสั่งซื้อสินค้าและบริการของ AIS จากตัวแทนค้าส่งทั้งหมดกี่ราย (รวมบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด)
- 1 ราย 4 ราย
- 2 ราย 5 ราย
- 3 ราย 6 ราย
9. กิจการของท่านมีการซื้อสินค้าและบริการกับบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด ประมาณเดือนละเท่าไร
- ต่ำกว่า 10,000 บาท 100,001-500,000 บาท
- 10,001-50,000 บาท 500,001-1,000,000 บาท
- 50,001-100,000 บาท มากกว่า 1,000,000 บาท
10. กิจการของท่านมีลักษณะความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าและบริการกับ บริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างไร
- ทุกวัน สัปดาห์เว้น สัปดาห์
- วันเว้นวัน เดือนละ 1 ครั้ง
- สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

11. ท่านชำระค่าสินค้าและบริการกับบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด รูปแบบใดบ้าง (ตอบได้ทั้ง 2 ข้อ)

เงินสด

เงิน โอนผ่านบัญชีธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

ท่านตัดสินใจเลือกใช้ซื้อสินค้าและบริการของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด โดยพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้ว่ามีผลมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ท่านเลือกตอบเฉพาะสินค้าที่ท่านซื้อปัจจุบันเท่านั้น					
1.ความเพียงพอของปริมาณค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินวันทูลอด					
2.ความเพียงพอของปริมาณสินค้าประเภทซิมการ์ดวันทูลอด					
3.ความเพียงพอของปริมาณสินค้าประเภทโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมต่างๆ					
4. บรรจุภัณฑ์สินค้าบัตรเติมเงิน					
5. บรรจุภัณฑ์สินค้า ซิมการ์ด					
6.บรรจุภัณฑ์สินค้า โทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมต่างๆ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. ราคาของสินค้าที่จำหน่ายเหมาะสม					
2. เงื่อนไขในการชำระเงิน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านราคา (ต่อ)					
3. ราคาสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง					
4. การต่อรองราคา					
5. ระยะเวลาในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ					
ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย					
1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
2.ระยะเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการขายสินค้า					
3.สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
2.การส่งจดหมายเวียน แจ้งข่าวสารประจำเดือน					
3.การส่ง SMS แจ้งกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ จาก AIS					
4.การมอบของขวัญ ของกำนัลในโอกาสวันสำคัญต่างๆ					
5.การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า ให้ตัวแทนจำหน่าย					
6.การจัดกิจกรรมแลกของรางวัล ประจำเดือน					
7.การแจกวารสารนิตยสาร AIS ประจำเดือน					
8.การรายงานยอดขายประจำเดือน เพื่อทำเป้ากับ AIS ผ่าน SMS					
9. การนำเสนอแผ่นพับ โบปลิว โบรชัวร์ สติกเกอร์ ให้ร้านค้า					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1.การติดต่อพนักงานได้อย่างรวดเร็ว และ สม่่าเสมอ					
2 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที					
3 พนักงานแสดงออกให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า					
4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ					
5.พนักงานมีการติดตามเอาใจใส่ต่อปัญหาอย่างทันถ่วงที					
6.พนักงานมีความสม่่าเสมอในการพบร้านค้าเป็นประจำตามกำหนด					
7.พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพนอบน้อมให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
8.พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสม					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การส่งมอบสินค้าและบริการมีความรวดเร็ว ตรงความต้องการ					
2. กระบวนการขายสินค้าและบริการมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด เชื่อถือได้					
3 การชำระเงิน และการออกบิลถูกต้อง					
4. การเคลมสินค้ามีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และถูกต้อง					
5. การสมัครเป็นตัวแทนจำหน่าย มีความรวดเร็ว สะดวก					
6. การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)					
7. เฉพาะลูกค้าประเภทเงิน โอนผ่านบัญชีธนาคาร การเช็คยอดเงิน โอนผ่านบัญชีธนาคารมีความรวดเร็ว และถูกต้อง					
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (กรณีที่ท่านเคยเดินทางมาใช้บริการที่บริษัท ถ้าไม่เคยไม่ต้องกรอก)					
1. อาคารสำนักงานใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ					
2. ป้ายชื่อบริษัทมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน					
3. สำนักงานมีพื้นที่ต้อนรับและบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ					
4. สำนักงานมีที่จอดรถสะดวก					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ท่านเคยพบของบริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

1) โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างหน้าข้อที่ท่านเลือก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1. สินค้าและบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ (โปรดระบุประเภท.....)
	2. บรรจุภัณฑ์สินค้าชำรุด เสียหาย หรืออยู่ในสภาพไม่ปกติ (โปรดระบุประเภท.....)
ปัญหาด้านราคาที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1. ราคาสินค้าที่บริษัทจำหน่ายมักจะแพงกว่าคู่แข่ง
	2. ไม่มีการแข่งขันราคา Update หรือ แข็งแกร่งกว่าคู่แข่ง
	3. การปรับราคาสินค้า ขึ้น-ลง บริษัทไม่เคยแจ้งล่วงหน้า
	4. พนักงานขายมีการคิดราคาค่าสินค้าและบริการผิดพลาด

ปัญหาด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1.ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ
	2.เวลาเปิด-ปิด (รวมถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์) ให้บริการขายที่ไม่แน่นอน
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1.ไม่เคยได้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการใช้งานเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
	2.ไม่เคยได้รับเอกสารจดหมายเวียนของบริษัท
	3.ไม่เคยได้รับ SMS แจ้งข่าวใดๆ จากทางบริษัทเลย
	4.ไม่เคยได้รับของฟรีเยี่ยมสนับสุนนการขาย
	5.ไม่เคยได้รับแจ้งข่าวโปร โมชั่นส่งเสริมการขายหรือวารสารนักขาย AIS จากพนักงานขาย
	6.ป้ายสติกเกอร์ และ โบรชัวร์ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	7.พนักงานขายไม่เคยแจ้งคะแนนประจำเดือนให้ร้านค้า หรือแจ้งเข้ามาจนเกินเวลา
ปัญหาด้านบุคลากรที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1.ไม่สามารถติดต่อพนักงานได้ในกรณีต้องการความช่วยเหลือ
	2.พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น ไม่เอาใจใส่ต่อการบริการและไม่ติดตามแก้ไขปัญหา
	3.พนักงานที่ให้บริการ ไม่มีความสุข อ่อนน้อม ไม่ให้เกียรติต่อลูกค้า
	4.พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้ ไม่มีข้อมูลความรู้สินค้าที่ท่านต้องการ
	5.พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ โปรโมชั่น ผิดจากที่เป็นจริง
	6.พนักงานไม่เข้าพบร้านค้า ต้องโทรตามบ่อยๆ
	7.พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ เช่น ใส่รองเท้าแตะ
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1.ได้รับสินค้าและบริการช้ากว่าความต้องการ
	2. มีความล่าช้าในการติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
	3.ไม่เคยได้รับใบเสร็จรับเงิน
	4.การส่งสินค้าเข้ามาเคลม และ ได้รับสินค้าคืน นานเกินกว่า 2 สัปดาห์
	5. มีข้อผิดพลาดในการชำระเงิน ระหว่างร้านค้ากับพนักงานขาย เช่น มีการเรียกเก็บเงินซ้ำ
	6.กระบวนการสมัครบริการเติมเงินมีความยุ่งยากซับซ้อนพนักงานให้บริการช้า ต้องรอนาน
	7.ระบบการตรวจสอบเงิน โอนเข้าบัญชีช้า มีปัญหาการยืนยันยอดชำระเงิน
ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่เคยพบคือข้อใดบ้าง	
	1.สำนักงานที่ให้บริการ มีสภาพสกปรก ไม่น่าเข้ามาติดต่อซื้อสินค้าและบริการ

	2. ไม่มีพนักงานต้อนรับคอยให้บริการที่สำนักงาน
	3. เวลาติดต่อที่บริษัท หาที่จอดรถยาก
	4. ไม่เคยทราบว่าสำนักงานตั้งอยู่ที่ไหน

2) ท่านต้องการให้มีการสนับสนุนเพิ่มจากทางบริษัทอย่างไรบ้างเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพต่อการทำธุรกิจร่วมกัน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด

วันที่ 21 กรกฎาคม 2564

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า.....นาย รัตนพงศ์ ฤกษ์เกษม.....(ผู้มีอำนาจลงนาม) ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2/2-4 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอม ให้ นางสาวจินดาพร ศรีจันทร์ธร รหัสนักศึกษา S21532172 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าคือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ บริษัท เวียงพิงค์เน็ตเวิร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำสั่งชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีมีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ (นาย รัตนพงศ์ ฤกษ์เกษม) ลงชื่อ (จินดาพรศรี)
 ผู้มีอำนาจลงนาม (.....) ชื่อผู้ศึกษา (.....)
 ตำแหน่ง (กรรมการผู้จัดการบริษัท)
 ประทับตราองค์กร

บริษัท เวียงพิงค์ เน็ตเวิร์ค แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
 WIENGPING NETWORK & SERVICE CO.,LTD

ลงชื่อ (นางสาวกัญญา ตาจา) ลงชื่อ (นรภัท ฆังโง้วมูล)
 ชื่อพยาน (.....) ชื่อพยาน (.....)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวจินดาหรรษา ศรีจันทร์ดร
วัน เดือน ปีเกิด	8 มิถุนายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดาราววิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประสบการณ์ทำงาน	2546 – ปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายขาย บริษัท เวียงพิงค์เน็ทเวอร์คแอนด์เซอร์วิส จำกัด จังหวัดเชียงใหม่