



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวมัทธณ จิรัฐติพงษ์

### แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของบริษัท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท สีสันเอเจนซี่ จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. 20 – 29 ปี

( ) 2. 30 – 39 ปี

( ) 3. 40 – 49 ปี

( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งของท่าน

( ) 1. เจ้าของกิจการ

( ) 2. ผู้จัดการทั่วไป

( ) 3. ผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายการตลาด

( ) 4. ผู้จัดการหรือพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. ธุรกิจของท่านเป็นธุรกิจประเภทใด
- ( ) 1. กลุ่มธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม สถานบันเทิง
  - ( ) 2. กลุ่มธุรกิจที่พักอาศัย โรงแรม รีสอร์ท
  - ( ) 3. กลุ่มธุรกิจเพื่อสุขภาพ สปา การนวดแผนไทย เสริมสวย
  - ( ) 4. กลุ่มธุรกิจขายของที่ระลึกประเภทหัตถกรรม
  - ( ) 5. กลุ่มธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ตกแต่ง
  - ( ) 6. กลุ่มธุรกิจยานยนต์
  - ( ) 7. กลุ่มธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม
  - ( ) 8. หน่วยงานราชการ
  - ( ) 9. อื่นๆ โปรดระบุ .....
5. ท่านรู้จัก บริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ป้ายโฆษณาข้างทาง
  - ( ) 2. เว็บไซต์ หรือ สื่อออนไลน์
  - ( ) 3. นิตยสาร
  - ( ) 4. หนังสือพิมพ์
  - ( ) 5. บุคคลแนะนำ
  - ( ) 6. เห็นจากการออกแบบตกแต่งหน้าบริษัท เช่น ป้ายหน้าบริษัทฯ
  - ( ) 7. เห็นจากป้ายรถเคลื่อนที่ของบริษัท
  - ( ) 8. พนักงานของบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เข้ามาติดต่อ
  - ( ) 9. อื่นๆ โปรดระบุ .....
6. ท่านเคยใช้บริการใดบ้างจากบริษัทฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. งานป้ายขนาดเล็ก
  - ( ) 2. พิธีกร และ พิธีเซ็นเตอร์
  - ( ) 3. งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
  - ( ) 4. ผลิตโฆษณาเพื่อออกสื่อวิทยุ
  - ( ) 5. บริการรับจัดงานต่างๆ ทั้งอีเว้นท์ และออร์แกนไนเซอร์ กิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ
  - ( ) 6. ถ่ายทำหรือตัดต่อวิดีโอ (VDO Presentation)
  - ( ) 7. งานป้ายโฆษณาขนาดใหญ่
  - ( ) 8. การออกแบบเว็บไซต์ การพัฒนาเว็บไซต์ และ โปรโมทเว็บไซต์
  - ( ) 9. บริการให้เช่าพื้นที่
  - ( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. งบประมาณโดยเฉลี่ยที่ท่านเคยใช้บริการกับบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด เป็นจำนวนเท่าใด
- ( ) 1. ไม่เกิน 100,000 บาท
  - ( ) 2. 100,001 – 300,000 บาท
  - ( ) 3. มากกว่า 300,000 บาท
8. ความถี่ในการใช้บริการกับบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ต่อปี
- ( ) 1. 1 ครั้ง
  - ( ) 2. 2- 4 ครั้ง
  - ( ) 3. มากกว่า 4 ครั้ง
9. ท่านเคยใช้บริการบริษัทสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รายอื่นหรือไม่
- ( ) 1. เคยใช้ กับบริษัทใด โปรดระบุ.....
  - ( ) 2. ไม่เคย
10. ท่านจะใช้บริการจากบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาดในครั้งต่อไปหรือไม่
- ( ) 1. ใช้อย่างแน่นอน
  - ( ) 2. ไม่แน่ใจ เนื่องจาก .....
  - ( ) 3. ไม่ใช้อย่างแน่นอน เนื่องจาก .....
11. ท่านจะแนะนำให้ลูกค้าท่านอื่นมาใช้บริการจากบริษัท สีสัน เอเจนซี่ จำกัด ในการทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาดหรือไม่
- ( ) 1. แนะนำอย่างแน่นอน
  - ( ) 2. ไม่แนะนำ เนื่องจาก .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท  
 สีสันเอเจนซี จำกัด คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้มีในระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>12.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1.ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท					
2.ความชำนาญของทีมงานในการดำเนินงาน					
3. รูปแบบ เทคนิค การวางแผนจัดงานวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ					
4.ความแตกต่าง ความแปลกใหม่ในผลงานและบริการที่นำเสนอ					
5.คุณภาพของงานที่ได้รับตรงตามที่ต้องการ					
6.การออกแบบของสื่อ มีความโดดเด่น สะดุดตา					
7.มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ					
<b>13.ด้านราคา (Price)</b>					
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของงาน					
2.มีการแจ้ง หรือจัดทำใบเสนอราคาล่วงหน้าอย่างชัดเจน					
3.มีเงื่อนไขในการชำระเงินที่ชัดเจน เหมาะสม					
4.สามารถต่อรองราคาได้					
5.เงินมัดจำการดำเนินงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม					
6.สามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม					
7.การให้ส่วนลดเงินสด					
<b>14.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1.ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อดี สะดวก					
2.ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อบริษัทฯ เช่น โทรศัพท์ Email Face Book เป็นต้น					
3. ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>14.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ต่อ)</b>					
4. ความสะดวกในการติดต่อทางอีเมล (Email)					
5.สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี เช่น บัตรเครดิต เช็ค เงินสด เป็นต้น					
<b>15.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1.มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา หรือการแถมป้ายขนาดเล็กเมื่อสั่งทำในปริมาณที่กำหนด					
2.มีการเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆเพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพ งาน การจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ					
3.มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ					
4.โฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำ ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ					
5.การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ในการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า					
6.มีการโฆษณาของผ่านสื่อต่างๆที่หลากหลาย เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายกลางแจ้ง เป็นต้น					
7.มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรงถึง ลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็น ต้น					
8.การมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป้าหมาย					
9.มีเว็บไซต์แนะนำบริษัทฯรวมถึงแสดงรายละเอียด บริการที่มี					
<b>16.ด้านบุคลากร (People)</b>					
1.พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการผลิตงาน และให้บริการได้เป็นอย่างดี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>16.ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)</b>					
2.พนักงานพุดจาสุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี					
3.พนักงานมีบุคลิกความน่าเชื่อถือ อ่อนน้อม					
4.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.พนักงานมีการติดต่ออย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี					
6.พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ					
7.พนักงานที่บริษัทฯมีฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้า					
<b>17.ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1.มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทฯสวยงาม มีเอกลักษณ์ น่าเชื่อถือ					
2.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย					
3.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ครบวงจร อาทิ ห้องบันทึกเสียง สตูดิโอสำหรับถ่ายทำ และผลิตรายการ เป็นต้น					
4.สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ					
<b>18.ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1.มีขั้นตอนการนำเสนอผลงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน					
2.การส่งมอบงานที่ได้คุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด					
3.มีการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น					
4.มีการบริการหลังการขายที่ดี					
5.มีกระบวนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>18.ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)</b>					
6.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น					
7.มีกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
8.การรับชำระเงินที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน					
9.มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวมัสดก จิรัฐติพงษ์
- วัน เดือน ปีเกิด 23 ธันวาคม 2530
- ประวัติการศึกษา  
มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระฤทธิย์ จังหวัดเชียงใหม่  
มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่  
ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน  
บริษัทสีสันเอเจนซี่ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ  
บ้านแส-ลา เกสต์เฮาส์ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved