



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม _____

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการใน
จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร
บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษา จะนำไปใช้
ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นายบัณฑิต แสงพยัคฆ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมายถูกลงบนหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ถ้าไม่มีข้อความที่ท่าน
ต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความระบุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 30 ปี

2. () 31 – 40 ปี

3. () 41 – 50 ปี

4. () 51 – 60 ปี

5. () มากกว่า 60 ปี

3. ตำแหน่ง

1. () เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ

2. () ผู้จัดการบริษัท/ห้างร้าน/โรงงาน

3. () อื่น ๆ ระบุ _____

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. () ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

2. () อนุปริญญา

3. () ปริญญาตรี

4. () ปริญญาโท

5. () สูงกว่าปริญญาโท

6. () อื่น ๆ ระบุ _____

13. กิจการของท่านเคยใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () การให้คำปรึกษาด้านการบริหาร
 2. () การให้คำปรึกษาด้านการเงิน
 3. () การให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม
 4. () การให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 5. () การตรวจสอบบัญชี การจัดทำบัญชี การให้คำปรึกษาด้านภาษี
 6. () การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
 7. () การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร
 8. () อื่น ๆ ระบุ _____
14. ท่านแสวงหาข้อมูลที่ปรึกษาทางธุรกิจด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () จากการแนะนำของผู้อื่น
 2. () จากทำเนียบนามส่วนราชการต่าง ๆ
 3. () จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม
 4. () จากหนังสือแนะนำตัวเองของบริษัทที่ปรึกษา
 5. () จากกิจการในเครือเดียวกันซึ่งใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว
 6. () อื่น ๆ ระบุ _____
15. สาเหตุส่วนใหญ่ที่ท่านใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจมาจากปัจจัยในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () รongรับการขยายตัวของกิจการ
 2. () กิจการมีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศ
 3. () เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของกิจการ
 4. () เพื่อช่วยในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กร
 6. () เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน และระบบการปฏิบัติงาน
 7. () เพื่อฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร
 8. () ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
 9. () อื่น ๆ ระบุ _____
16. ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจควรคิดจาก
1. () ประเภท/ลักษณะของกิจการ
 2. () เงินลงทุนของกิจการ
 3. () ขอบเขตของงานให้คำปรึกษา
 4. () ระยะเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำ
 5. () อื่น ๆ ระบุ _____

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่

17. ท่านให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยต่อไปนี้ในการพิจารณาเลือกใช้ที่ปรึกษาทางธุรกิจของกิจการอย่างไร

| ปัจจัย | สำคัญมากที่สุด | สำคัญมาก | สำคัญน้อย | สำคัญน้อยที่สุด | ไม่สำคัญ |
|--|----------------|----------|-----------|-----------------|----------|
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 ชื่อเสียงและประสบการณ์ของที่ปรึกษา | | | | | |
| 1.2 คุณภาพนำเชื่อถือได้ของที่ปรึกษา | | | | | |
| 1.3 สามารถแก้ไขปัญหาให้กิจการได้ | | | | | |
| 1.4 มีหนังสือรับรองการจดทะเบียนที่ปรึกษาไทย | | | | | |
| 1.5 การให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| 1.6 ภาพลักษณ์ที่ดีของที่ปรึกษา | | | | | |
| 1.7 วินิจฉัยปัญหาและแก้ไขได้ตรงประเด็น | | | | | |
| 1.8 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ | | | | | |
| 1.9 สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี | | | | | |
| 1.10 ที่ปรึกษามีความรู้ตรงกับสายงานที่ให้คำปรึกษา | | | | | |
| 1.11 วิธีการ/รูปแบบในการให้คำปรึกษาแนะนำ | | | | | |
| 1.12 มีการติดตามผลสำเร็จหลังจากการให้คำปรึกษาเสร็จ | | | | | |
| 1.8 อื่น ๆ ระบุ _____ | | | | | |
| ด้านราคา | | | | | |
| 2.1 การคิดค่าธรรมเนียมบริการที่เหมาะสม | | | | | |
| 2.2 ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานที่ปรึกษาธุรกิจอื่น | | | | | |
| 2.3 ราคาต่ำกว่าสำนักงานที่ปรึกษาธุรกิจอื่น | | | | | |
| 2.4 มีการต่อรองราคาได้ | | | | | |
| 2.5 สามารถผ่อนชำระได้ | | | | | |
| 2.6 มีการประเมินราคาตามประเภทของธุรกิจ | | | | | |
| 2.7 อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |

| ปัจจัย | สำคัญมากที่สุด | สำคัญมาก | สำคัญน้อย | สำคัญน้อยที่สุด | ไม่สำคัญ |
|---|----------------|----------|-----------|-----------------|----------|
| 3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | | | | | |
| 3.1 ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ | | | | | |
| 3.2 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก | | | | | |
| 3.3 สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก | | | | | |
| 3.4 อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |
| 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า | | | | | |
| 4.2 จัดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ | | | | | |
| 4.3 เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด | | | | | |
| 4.4 มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ | | | | | |
| 4.5 คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ | | | | | |
| 4.6 การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง | | | | | |
| 4.7 การมีผลงานอ้างอิงในอดีต เช่น การมีชื่อเสียงของบริษัท เป็นต้น | | | | | |
| 4.8 การให้ทดลองบริการก่อนทำสัญญาจริง | | | | | |
| 4.9 อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |
| 5. ด้านบุคลากร | | | | | |
| 5.1 บุคลากรในทีมที่ให้คำปรึกษาแนะนำมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ | | | | | |
| 5.2 การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 5.3 พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย | | | | | |
| 5.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ | | | | | |

| ปัจจัย | สำคัญมากที่สุด | สำคัญมาก | สำคัญน้อย | สำคัญน้อยที่สุด | ไม่สำคัญ |
|--|----------------|----------|-----------|-----------------|----------|
| 5. ด้านบุคลากร (ต่อ) | | | | | |
| 5.5 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง | | | | | |
| 5.6 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ | | | | | |
| 5.7 พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า | | | | | |
| 5.8 พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า | | | | | |
| 5.9 พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายดี | | | | | |
| 5.10 พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ | | | | | |
| 5.11 การให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| 5.12 ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า | | | | | |
| 5.13 ความมีน้ำใจในการให้บริการ | | | | | |
| 5.14 มีความพร้อมของทีมงานที่ปรึกษา | | | | | |
| 5.11 อื่น โปรดระบุ..... | | | | | |
| 6. ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ | | | | | |
| 6.1 มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | | | | | |
| 6.2 บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงาม สะอาด | | | | | |
| 6.3 ภายในสำนักงานจัดเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม เป็นต้น | | | | | |
| 6.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่ | | | | | |
| 6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ | | | | | |
| 6.6 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 6.7 สำนักงานมีขนาดใหญ่โต | | | | | |
| 6.8 ป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้ชัดเจน | | | | | |
| 6.9 อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |

| ปัจจัย | สำคัญมากที่สุด | สำคัญมาก | สำคัญน้อย | สำคัญน้อยที่สุด | ไม่สำคัญ |
|--|----------------|----------|-----------|-----------------|----------|
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 7.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ | | | | | |
| 7.2 มีขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 7.3 จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ | | | | | |
| 7.4 มีการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 7.5 สามารถเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับไว้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 7.6 มีเทคนิคในการให้บริการที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 7.7 มีการติดตามผลการดำเนินงาน | | | | | |
| 7.8 อื่นๆ โปรดระบุ..... | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ

18. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ที่ปรึกษาไม่มีความรู้ความชำนาญ
2. ที่ปรึกษา ไม่มีความรับผิดชอบ
3. ที่ปรึกษา ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้
4. การให้บริการไม่ถูกต้องแม่นยำ
5. ที่ปรึกษาไม่จรรยาบรรณในวิชาชีพ
6. ที่ปรึกษาไม่มีความรู้ตรงกับสายงานที่ให้คำปรึกษา
7. ไม่มีวิธีการ/รูปแบบในการให้คำปรึกษาแนะนำ
8. ไม่สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้
9. วินิจฉัยปัญหาและแก้ไขไม่ตรงประเด็น
10. ไม่มีการติดตามผลสำเร็จหลังจากการให้คำปรึกษาเสร็จ

19. ด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] คิดค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม
2. [] ไม่ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ
3. [] การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง
4. [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

20. ด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ตั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] ที่ตั้งของสำนักงานไม่สะดวกในการติดต่อ
2. [] สถานที่ตั้งสำนักงานไกลบ้านหรือที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ
3. [] สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ
4. [] สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ราชการไม่สะดวกต่อการติดต่อ
5. [] อื่นๆ โปรดระบุ.....

21. ด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. [] ไม่มีการเสนอขายภายในสำนักงานของพนักงานกับลูกค้า
3. [] ไม่มีการเสนอขายทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด
4. [] ไม่มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่
5. [] ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ
6. [] อื่นๆ โปรดระบุ.....

22. ด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] พนักงานให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน
2. [] พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถไม่เพียงพอ
3. [] พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์
4. [] พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าย่ำแย่
5. [] พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว
6. [] พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก
7. [] พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า
8. [] พนักงานมีบุคลิกการแต่งกายที่ไม่เหมาะสม

9. [] พนักงานไม่มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ
 10. [] พนักงานไม่มีน้ำใจในการให้บริการ
 11. [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

23. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์
 2. [] บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศไม่ถ่ายเท สถานที่คับแคบ
 3. [] อาคารสถานที่ไม่สะอาด
 4. [] ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการ เช่น โทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น
 5. [] ป้ายสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน
 6. [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

24. ด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. [] ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
 2. [] มีขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน
 3. [] จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ
 4. [] การแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ล่าช้า
 5. [] ไม่เก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับไว้
 6. [] ไม่ตรงต่อเวลา
 7. [] กระบวนการติดต่อยาก
 8. [] ไม่มีการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 10. [] อื่นๆ โปรดระบุ.....

25. นอกเหนือจากการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจแล้ว ท่านคิดว่าน่าจะมีบริการด้านใดเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. () การจัดหา คัดสรรบุคลากร | 2. () การจัดสัมมนา ฝึกอบรม และดูงาน |
| 3. () การพัฒนาระบบสารสนเทศ | 4. () การตรวจสอบ/ประเมินผลภายใน |
| 5. () การจัดหาแหล่งเงินทุน | 6. () การจัดทำแผนธุรกิจของกิจการ |
| 7. () การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ | 8. () การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ |
| 9. () มีทีมงานสนับสนุนในด้านต่าง ๆ | 10. () การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ |
| 11. () อื่น ๆ ระบุ _____ | |

26. กิจการของท่านเคยเปลี่ยนการใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจมาก่อนหรือไม่

1. () เคย สาเหตุที่ท่านเปลี่ยนการใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจจากผู้ให้บริการเดิม

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 () ผู้ให้บริการฯ ไม่มีความรู้ความชำนาญ
- 1.2 () ผู้ให้บริการฯ ไม่มีความรับผิดชอบ
- 1.3 () ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้
- 1.4 () ผู้ให้บริการฯ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีความเป็นกันเอง
- 1.5 () ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการฯ
- 1.6 () ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- 1.7 () ไม่สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้
- 1.8 () มีการให้บริการไม่ครบวงจร
- 1.9 () ค่าธรรมเนียมในการให้บริการฯ สูงเกินไป
- 1.10 () ไม่สะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการฯ
- 1.11 () ที่ปรึกษาไม่มีเวลาให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง
- 1.12 () อื่น ๆ ระบุ _____

2. () ไม่เคย

27. ในอนาคตท่านมีแนวโน้มที่จะใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจหรือไม่

1. () มี

2. () ไม่มี (จบแบบสอบถาม)

28. ท่านคำนึงถึงปัจจัยอะไรเป็นสำคัญ ในการพิจารณาเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจในอนาคต
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () คุณภาพการให้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ
2. () อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการฯ
3. () สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการฯ
4. () การให้บริการที่ครบวงจร เช่น การให้คำปรึกษา, การวางระบบภายใน, การฝึกอบรม, การจัดหาบุคลากร เป็นต้น
5. () ชื่อเสียงของที่ปรึกษาทางธุรกิจนั้น ๆ
6. () ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างท่านและที่ปรึกษา
7. () ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์กร
8. () อื่น ๆ ระบุ _____

29. ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ นอกเหนือจากข้อมูลข้างต้น อย่างไรบ้าง

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ | นายบัณฑิต แสงพยัคฆ์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | กรกฎาคม 2516 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (บธบ.) สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน - บริษัท อิงคะ จำกัด |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved