



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อประกอบการศึกษางานค้นคว้าแบบอิสระในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ จะถูกนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

แบบสอบถามมีทั้งหมด 9 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

- |           |  |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม                 |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ                    |

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

- |         |   |  |
|---------|---|--|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> (1) ชาย                | <input type="checkbox"/> (2) หญิง          |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> (1) 20 ปี หรือ ต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> (2) 21 – 30 ปี    |
|         | <input type="checkbox"/> (3) 31 – 40 ปี         | <input type="checkbox"/> (4) 41 – 50 ปี    |
|         | <input type="checkbox"/> (5) 51 – 60 ปี         | <input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 60 ปี |

3. อาชีพ
- (1) นักเรียน/นักศึกษา  (2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- (3) พนักงานเอกชน/องค์กรไม่แสวงหากำไร
- (4) ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ระดับการศึกษา
- (1) ประถมศึกษา  (2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- (3) มัธยมปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า  (4) อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
- (5) ปริญญาตรี  (6) ปริญญาโท และสูงกว่า
5. ประเภทกิจการ
- (1) กิจการเจ้าของคนเดียว  (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- (3) บริษัทจำกัด  (4) โรงเรียน / มหาวิทยาลัย
- (5) รัฐ / รัฐวิสาหกิจ  (6) มูลนิธิไม่แสวงหากำไร
6. ตำแหน่งของท่านในกิจการ
- (1) เจ้าของกิจการ  (2) กรรมการผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ
- (3) หุ้นส่วนของกิจการ  (4) พนักงานทั่วไป / เจ้าหน้าที่
- (5) ผู้ปกครองคริสตจักร  (6) ศิษยาภิบาลคริสตจักร
- (7) ศาสนาจารย์คริสตจักร  (8) ผู้ประสานงานองค์กร
- (9) นักเรียน / นักศึกษา  (10) อาจารย์ / ครู

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ**

7. ท่านเคยซื้อสินค้าอะไรบ้าง จากสื่อมวลชนเสียงสันติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ม้วนเทป เพลง / คำเทศนา ( ) 2. ซีดี, วีดีโอ, ดีวีดี เพลง / คำเทศนา
- ( ) 3. ของที่ระลึก ( ) 4. หนังสือความรู้เกี่ยวกับคริสเตียน
- ( ) 5. รูปภาพ / สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) 6. อื่นๆ ระบุ .....
8. ท่านเคยใช้บริการอะไรบ้างจาก สื่อมวลชนเสียงสันติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. การบันทึกเสียง ( ) 2. การบันทึกเทปวีดิทัศน์
- ( ) 3. การตัดต่อเสียง ( ) 4. การตัดต่อเทปวีดิทัศน์
- ( ) 5. การผลิตเพลงและดนตรี ( ) 6. การ Copy เทป, ซีดี, ดีวีดี
- ( ) 7. การฝึกอบรมด้านการผลิตสื่อ ( ) 8. การใช้บริการห้องประชุม / สัมมนา
- ( ) 10. อื่นๆ ระบุ .....

9. ท่านรู้จักสื่อมวลชนเสียงสันติได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ ( ) 2. สื่อวิทยุ / โทรทัศน์
- ( ) 3. แผ่นประชาสัมพันธ์ / หนังสือพิมพ์ ( ) 4. จากการออกงานแสดงสินค้า
- ( ) 5. อื่นๆ ระบุ .....
10. ความถี่ในการใช้บริการของท่าน จากสื่อมวลชนเสียงสันติ มีจำนวนกี่ครั้ง
- ( ) 1. เป็นประจำ 1 เดือน / ครั้ง
- ( ) 2. เป็นครั้งคราว 2 – 3 เดือน / ครั้ง
- ( ) 3. นานๆ ครั้ง 4 – 6 เดือน / ครั้ง
- ( ) 4. อื่นๆ ระบุ .....
11. เคยใช้บริการมากี่ครั้งแล้ว
- ( ) 1. ครั้งแรก ( ) 2. 1 – 2 ครั้ง
- ( ) 3. 3 – 4 ครั้ง ( ) 4. มากกว่า 5 ครั้ง (โปรดระบุ .....) )
12. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าจากสื่อมวลชนเสียงสันติ เป็นเงินเท่าไร
- ( ) 1. ต่ำกว่า 500 บาท ( ) 2. 501 – 1,000 บาท
- ( ) 3. 1,001 – 1,500 บาท ( ) 4. 1,501 – 2,500 บาท
- ( ) 5. 2,501 – 3,000 บาท ( ) 6. 3,000 บาท ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)
13. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการจากสื่อมวลชนเสียงสันติ เป็นเงินเท่าไร
- ( ) 1. ต่ำกว่า 500 บาท ( ) 2. 500 – 1,500 บาท
- ( ) 3. 1,501 – 2,500 บาท ( ) 4. 2,501 – 3,500 บาท
- ( ) 5. 3,501 – 6,000 บาท ( ) 6. 6,000 บาท ขึ้นไป (โปรดระบุ .....) )
14. ท่านใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติ เพราะเหตุใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. มีคุณภาพดี ( ) 2. มีความหลากหลายน่าสนใจ
- ( ) 3. มีการให้บริการที่ต้องการ ( ) 4. ราคาไม่แพง
- ( ) 5. พนักงานยินดีต้อนรับและให้บริการ ( ) 6. ตั้งอยู่ใกล้บ้าน
- ( ) 7. มีที่จอดรถสะดวก ( ) 8. รู้จักและเป็นสมาชิกประจำเสียงสันติ
- ( ) 9. อื่นๆ ระบุ.....

15. วัตถุประสงค์ของท่านในการใช้บริการจากสื่อมวลชนเสียงสันติ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เพื่อผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- ( ) 2. เพื่อสำเนาเพิ่มเติมสื่อต่างๆ ที่ได้จัดทำไปแล้ว ขององค์กร
- ( ) 3. เพื่อจัดสื่อแนะนำเสนอกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
- ( ) 4. เพื่อผลิตเป็นสื่อสารคดีความรู้ต่างๆ
- ( ) 5. เพื่อจัดทำรายการวิทยุ / โทรทัศน์
- ( ) 6. เพื่อฝึกอบรมบุคลากรด้านการผลิตและการใช้สื่อ

16. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 สื่อที่ผลิตมีคุณภาพดี					
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัย มั่นใจเมื่อมาใช้บริการ					
1.3 ความมีชื่อเสียงของสื่อมวลชนเสียงสันติ เชียงใหม่					
1.4 มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อบริการแก่ลูกค้าได้ สะดวกรวดเร็ว เช่นการถ่ายทำและตัดต่อด้วยระบบ ดิจิทัล					
1.5 มีร้านจำหน่ายหนังสือ, เทป, ซีดี, ดีวีดีและของที่ระลึก บริการลูกค้า					
16. การให้บริการบันทึกเสียง (Spot, รายการวิทยุ, สาร คดี)					
1.7 การให้บริการบันทึกเทปวีดิทัศน์					
1.8 การให้บริการตัดต่อเสียง (Spot, รายการวิทยุ, สารคดี)					
1.9 การให้บริการตัดต่อเทปวีดิทัศน์					
1.10 การให้บริการผลิตเพลงและดนตรี					
1.11 การให้บริการ Copy เทป, ซีดี, ดีวีดี					

ปัจจัยวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.12 บริการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการผลิตสื่อ					
1.13 บริการห้องประชุม / สัมมนา					
1.14 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
2.1 ระดับราคาในการให้บริการมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ					
2.2 ระดับราคาในการให้บริการมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งจากบริษัทอื่นๆ					
2.3 มีอัตราค่าใช้บริการติดแสดงไว้ชัดเจน					
2.4 การต่อรองราคาได้					
2.5 การให้บริการมีหลายระดับราคาให้เลือก					
2.6 เงื่อนไขการชำระเงิน					
2.7 ระยะเวลาการให้สินเชื่อ					
2.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ท่าเลที่ตั้งติดต่อสะดวก					
3.2 ความสะดวกในการเดินทางเข้ามาสู่มวลชนเสี่ยงสันติ					
3.3 การขอพบเพื่อให้รายละเอียดที่หน่วยงานของลูกค้า					
3.4 จัดส่งสินค้าและส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่ต้องการ					
3.5 สายโทรศัพท์ว่างเมื่อต้องการติดต่อ					
3.6 การติดต่อทางเว็บไซต์สู่มวลชนเสี่ยงสันติสะดวกและมีการตอบสนองรวดเร็ว					
3.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีส่วนลดราคาพิเศษในช่วงเทศกาล					
4.2 มีการประชาสัมพันธ์สื่อวิทยุ, โทรทัศน์และสิ่งพิมพ์ให้เป็นที่รู้จัก					
4.3 มีการโฆษณาทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ให้เป็นที่รู้จัก					
4.4 พนักงานประชาสัมพันธ์มีความชำนาญและความรู้สามารถอธิบายถึงคุณภาพและประโยชน์ของใช้บริการได้ดี					
4.5 มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ					
4.6 การให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
4.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>5. บุคลากร</b>					
5.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
5.2 ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน					
5.3 พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี น่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.6 การติดตามลูกค้าเป็นประจำสม่ำเสมอ					
5.7 ศักยภาพของพนักงานในการผลิตสื่อ					
5.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>6. กระบวนการในการให้บริการ</b>					
6.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน					
6.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม					
6.3 การแนะนำการให้บริการผลิตสื่อ					
6.4 ส่งมอบงาน ตามเวลาที่กำหนดให้กับลูกค้า					

ปัจจัยวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6.5 การติดตามลูกค้าและแก้ไขงาน					
6.6 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>7. หลักฐานทางกายภาพ</b>					
7.1 สถานที่สะอาด/พื้นที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้ เข้ารับบริการ					
7.2 มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า					
7.3 คุณภาพของเครื่องมือ / อุปกรณ์					
7.4 การตกแต่ง / การจัดห้องรับรองแขก					
7.5 การตกแต่งห้องสตูดิโอ					
7.6 ป้ายชื่อองค์กรเห็น ได้ชัดเจน					
7.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> การให้บริการ ไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ชำรุดเสียหาย
<input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์มีให้เล็กน้อย	<input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ไม่ครบตามความต้องการ
<input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ไม่เป็นที่รู้จัก	<input type="checkbox"/> บรรจุกัญหาล้าสมัย
<input type="checkbox"/> บรรจุกัญหามีสระอาด	<input type="checkbox"/> องค์กรไม่น่าเชื่อถือ
<input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา
- ด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> ราคาไม่คงที่	<input type="checkbox"/> ไม่แจ้งราคาให้ชัดเจน
<input type="checkbox"/> ต่อรองราคาผลิตภัณฑ์ได้ไม่มาก	<input type="checkbox"/> ราคาแพงกว่าที่อื่นๆ
<input type="checkbox"/> ไม่มีส่วนลดเงินสด	<input type="checkbox"/> การชำระเงินยุ่งยาก
<input type="checkbox"/> ระยะเวลาให้สินเชื่อสั้นไป	<input type="checkbox"/> ระยะเวลาให้สินเชื่อนานไป
<input type="checkbox"/> ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ไม่พบปัญหา



3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- สถานที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวก  การส่งของล่าช้า
  - การส่งของไม่ครบจำนวน  พนักงานให้บริการมีจำนวนน้อย
  - ไม่มี Website  ไม่มีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทาง Internet
  - ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ.....  ไม่พบปัญหา
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไม่มีผลิตภัณฑ์ตัวอย่างให้ลูกค้าดู
  - การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
  - การส่งเสริมการขาย ไม่น่าสนใจ
  - ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์
  - ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ .....
  - ไม่พบปัญหา
5. ด้านบุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
  - พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความสุภาพในการให้บริการ
  - พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งการที่ไม่เหมาะสม
  - จำนวนพนักงานอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
  - พนักงานไม่มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
  - พนักงานไม่สามารถให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  - พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์
  - ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ .....
  - ไม่พบปัญหา
6. ด้านกระบวนการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลานาน กระบวนการให้บริการยุ่งยาก
  - กระบวนการและขั้นตอนไม่เป็นระบบ
  - ไม่มีการติดตามงานหลังการให้บริการ
  - ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ .....
  - ไม่พบปัญหา

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ป้ายองค์กรไม่ชัดเจน
- ( ) ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า
- ( ) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ( ) เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน
- ( ) ปัญหาอื่นๆ โปรดระบุ .....
- ( ) ไม่พบปัญหา

8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรี อภิรักษ์ สาคร
วัน เดือน ปี เกิด	8 มกราคม 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปวส. คณะสัตวศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีวิทยาเขต เกษตรลำปาง จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2528 – 2529 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2547-2548
ประวัติการทำงาน	2542-ปัจจุบัน สื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ 2537-2542 มุขนิธิโลกทัศน์และไทยโครงการป้องกันการใช้จ่ายแบบผสมผสาน (UNDCP) จังหวัดเชียงใหม่ 2537 โครงการวิจัยพืชสมุนไพรชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2533-2536 โครงการพัฒนาที่สูงเฉพาะพื้นที่ IPAD (UNDCP) 2531-2533 โครงการพัฒนาชนบท K.B.C 2530-2531 สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่