



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง **ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และสามารถนำข้อมูลไปใช้กับผู้ประกอบการด้านการบริหารจัดการที่พักอาศัย ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจด้านการบริหารจัดการที่อยู่อาศัย ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการกำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณในการเสียสละเวลาตอบคำถามจนครบทุกข้อมา ณ ที่นี้

นายธนกฤต เสกจินดา

ผู้ศึกษา

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบ้านพักตากอากาศ จำนวน 41 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51-60 ปี
<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	
3. เชื้อชาติ
4. ที่อยู่ปัจจุบัน (โปรดระบุประเทศ).....
5. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส/อยู่ด้วยกัน
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	
6. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
7. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ	<input type="checkbox"/> เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	
8. ระดับรายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 50,000-100,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท	
9. ลักษณะของที่พักอาศัย

<input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยว	<input type="checkbox"/> บ้านแฝดชั้นเดียว
<input type="checkbox"/> บ้านแฝดสองชั้น	<input type="checkbox"/> อาคารพาณิชย์
<input type="checkbox"/> คอนโดมิเนียม	

10. สถานที่ตั้ง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม้ขาว, ไนยาง, ไนทอน | <input type="checkbox"/> เมืองภูเก็ต, เกาะแก้ว, เกาะตู้ |
| <input type="checkbox"/> บางเทา, สุรินทร์, ลายัน | <input type="checkbox"/> เคนพินนา, อำมะขาม |
| <input type="checkbox"/> กมลา | <input type="checkbox"/> จลอง, ราไวย์, ไนหาน |
| <input type="checkbox"/> ป่าตอง, กะหลิม | <input type="checkbox"/> ป่าคอก, เคนยามู, อำวโป |
| <input type="checkbox"/> กะตะ, กะรน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____ |

11. จำนวนห้องนอน.....

12. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มี (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สวน | <input type="checkbox"/> สระว่ายน้ำ | <input type="checkbox"/> รถยนต์ |
|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้าน

การจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

กำหนดให้	5	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
	4	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
	3	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
	2	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
	1	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1.1 ความมีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักของผู้ให้บริการ					
1.2 ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ของผู้ให้บริการ					
1.3 มีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทอย่างถูกต้อง					
1.4 มีบริการดูแลบ้านพักแบบครบวงจร (ทำความสะอาดบ้าน สวน ดูแล สระว่ายน้ำ ซ่อมบำรุง การรักษาความปลอดภัย และการจ่ายค่า สาธารณูปโภค)					
1.5 มีการให้บริการขาย และเช่าที่พักอาศัย					
2. ด้านราคา					
ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
2.1 ระดับราคาที่เท่ากับราคาตลาด					
2.2 ระดับราคาที่สูงกว่าราคาตลาด					
2.3 ระดับราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาด					
2.4 ราคาที่ปรับได้ตามลักษณะของบริการ					
2.5 ความยืดหยุ่นในการเลือกชำระเงินได้เป็นรายครั้ง รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
3.1 มีสถานที่ตั้ง ที่อยู่ในย่านธุรกิจ					
3.2 จำนวนสาขามากกว่า 1 สาขา					
3.3 ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการได้ในหลายช่องทาง เช่นทาง โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือบริษัทตัวแทน					
3.4 มีวิธีชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น การชำระเงินออนไลน์ เคาท์เตอร์ เซอร์วิส หรือโอนผ่านธนาคารต่างๆ					
3.5 มีบริการนัดพบนอกสถานที่ เช่นที่บ้านพัก หรือโครงการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
4.1 การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ อีเมลล์					
4.2 การโฆษณาผ่านและบริการโดยการแจกโบรชัวร์ ใบปลิว หรือการส่งเอกสารถึงบ้าน					
4.3 การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา					
4.4 การโฆษณาผ่านและบริการโดยการออกบู๊ท					
4.5 การโฆษณาผ่านและบริการทางวิทยุ และเคเบิลท้องถิ่น					
4.6 การจัด โปร โมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด หรือการทดลองใช้บริการ					
4.7 การแสดงผลงานที่ผ่านมา (Project Reference)					
5. ด้านบุคลากร ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
5.1 ประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญของพนักงาน					
5.2 การแต่งกาย และบุคลิกภาพของพนักงาน					
5.3 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม					
5.4 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า					
5.5 ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่องาน					
5.6 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ					
6. ด้านกระบวนการ ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยให้บริการดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.2 การประเมินราคาก่อนให้บริการ					
6.3 การตรงต่อเวลา					
6.4 การบริการตรงตามสัญญาว่าจ้าง					
6.5 การตรวจสอบคุณภาพงานขณะให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
6.6 ความถูกต้องของเอกสารต่างๆ เช่นสัญญา ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน และรายงานการปฏิบัติงาน					
6.7 ความปลอดภัยในกระบวนการชำระเงิน					
6.8 การรับประกันงาน และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น					
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
7.1 สำนักงาน หรือหน้าร้าน					
7.2 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรับรองลูกค้า					
7.3 ป้ายร้าน หรือสัญลักษณ์ทางการค้า					
7.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
7.5 เครื่องแบบของพนักงาน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า
ในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่เสียสละเวลาในการตอบคำถามจนครบทุกข้อ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชนกฤต เสกจินดา
วัน เดือน ปี เกิด	13 กุมภาพันธ์ 2515
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชวินิตบางแคปาน ขำวิทยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2534	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขา ช่างเชื่อมและโลหะ แผ่น วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
พ.ศ. 2536	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขา เทคนิค อุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2543	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขา วิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2539	วิศวกรเครื่องกล บริษัทเฟ็ดเดอร์ล คอนซัลแทน เอ็นจิเนียริง จำกัด
พ.ศ. 2544	วิศวกรโครงการ บริษัท อิน-คอน เอ็นจิเนียริง จำกัด
พ.ศ. 2548	วิศวกรอาวุโสงานระบบฯ บริษัท อินทกรัต เอ็นจิเนียริง คอนซัลแทน จำกัด
พ.ศ. 2549	วิศวกรอาวุโสงานระบบฯ บริษัท ลาภูน่า รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล จำกัด มหาชน
พ.ศ. 2553	ประธานกรรมการ บริษัท มาย ห้าสาม (ประเทศไทย) จำกัด ผู้จัดการงานระบบฯ บริษัท เอ อี เอเชีย จำกัด