



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการ บ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจหรือองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 21- 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
 อนุปริญญา / ปวส ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
 เจ้าของกิจการ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. องค์กรของท่านเป็นประเภทใด

- เจ้าของกิจการบ้านจัดสรร ตัวแทนเจ้าของกิจการบ้านจัดสรร
 ผู้รับเหมาก่อสร้าง อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. ในองค์กรของท่านผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดบริษัท รักษาความปลอดภัย คือ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
 ผู้จัดการทั่วไป อื่นๆ(โปรดระบุ).....

7. ปกติท่านเกี่ยวข้องกับอย่างไรในการตัดสินใจเลือกบริษัท รักษาความปลอดภัย

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เลือกบริษัท รักษาความปลอดภัย ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
 อนุมัติการทำสัญญา อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ท่านรู้จัก บริษัท รักษาความปลอดภัย จากแหล่งข้อมูลใด

- บริษัทฯเข้ามาติดต่อเองที่กิจการ จากโฆษณา และการประชาสัมพันธ์
 ผู้แนะนำ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. เหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ราคาต่อรองได้ เป็นบริษัทของกิจการ
 มีการบริการที่เป็นกันเอง อยู่ใกล้กิจการของท่าน
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. กิจการบ้านจัดสรรของท่านใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยกี่คน

- 1-3 คน 4-6 คน
 มากกว่า 6 คน

11. กิจการบ้านจัดสรรของท่านใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยในราคาต่อคนต่อเดือนละ

- 5,000 – 6,000 บาท 7,000 – 8,000 บาท
 9,000 – 10,000 บาท สูงกว่า 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อองค์การของท่านมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร | ระดับความสำคัญ | | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม | | | | | | |
| 1) การพัฒนาทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาล | | | | | | |
| 2) ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน | | | | | | |
| 3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร | | | | | | |
| 4) ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น | | | | | | |
| 5) จำนวนสถานีตำรวจหรือโรงพักที่อยู่ในบริเวณ | | | | | | |
| 6) เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น กล้องวงจรปิด | | | | | | |

| ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร | ระดับความสำคัญ | | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านองค์กร | | | | | | |
| 1) นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัยของกิจการของท่าน | | | | | | |
| 2) ขนาดของบ้านจัดสรร | | | | | | |
| 3) ความคิดเห็นของกรรมการบริหารในองค์กร | | | | | | |
| 4) เงื่อนไขของกิจการในการทำสัญญาซื้อขาย บ้านจัดสรร | | | | | | |
| 5) ขั้นตอนและกระบวนการในการจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยให้กับกิจการ | | | | | | |
| 6) อื่นๆ (โปรดระบุ) | | | | | | |
| ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | | | | | | |
| 1) ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด | | | | | | |
| 3) เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ | | | | | | |
| ปัจจัยเฉพาะบุคคล | | | | | | |
| 1) ทักษะคดีของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) ข้อมูลข่าวสารของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านได้รับ | | | | | | |

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้มีความสำคัญต่อกิจการของท่านมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัด เชียงใหม่

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | | |
| 1) คุณภาพในการรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| - ด้านบุคลากร | | | | | | |
| - ด้านการให้บริการ | | | | | | |
| - ด้านความรับผิดชอบ | | | | | | |
| 2) ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ บริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 3) มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของ ทรัพย์สิน | | | | | | |
| 4) มีสมาคมหรือหน่วยงานรับประกัน | | | | | | |
| 5) มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน | | | | | | |
| ปัจจัยด้านราคา | | | | | | |
| 1) มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง | | | | | | |
| 2) มีการให้เครดิต | | | | | | |
| ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1) บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวก ในการติดต่อ | | | | | | |
| 2) สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัย สะดวกในการเข้าถึง | | | | | | |
| 3) มีการให้บริการทำสัญญาถึงโครงการ | | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด | | | | | | |
| 1) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 3) มีของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ | | | | | | |
| 4) มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | | |
| 5) มีเว็บไซต์ของบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| ปัจจัยด้านบุคคล | | | | | | |
| 1) ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 3) บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 4) การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า | | | | | | |
| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | | | | | | |
| 1) มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ | | | | | | |
| 2) มีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน | | | | | | |
| ปัจจัยด้านกระบวนการ | | | | | | |
| 1) มีความพร้อมของเอกสารในการจัดจ้าง | | | | | | |
| 2) จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง | | | | | | |
| 3) ความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา | | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| 4) ความถูกต้องของบิลค่าจ้างในการชำระเงิน | | | | | | |
| 5) มีการแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา | | | | | | |
| 6) มีการสอบถามผู้มาติดต่อและทำใบผ่านเข้า-ออก | | | | | | |
| 7) มีใบรายงานการทำงานให้ตรวจทุกวัน | | | | | | |

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้มีระดับความรุนแรงของปัญหามาน้อยเพียงใดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความรุนแรงของปัญหา | | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | | |
| 1) ไม่มีคุณภาพในการรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| - ด้านบุคลากรไม่มีคุณภาพ | | | | | | |
| - ด้านการให้บริการไม่มีคุณภาพ | | | | | | |
| - ไม่มีความรับผิดชอบ | | | | | | |
| 2) บริษัทรักษาความปลอดภัยไม่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ | | | | | | |
| 3) ไม่มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน | | | | | | |
| 4) ไม่มีสมาคมหรือหน่วยงานรับประกัน | | | | | | |
| 5) ไม่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน | | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความรุนแรงของปัญหา | | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| ปัจจัยด้านราคา | | | | | | |
| 1) มีราคาในการจัดจ้างไม่เหมาะสม | | | | | | |
| 2) ไม่มีการให้เครดิต | | | | | | |
| ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1) ไม่มีความสะดวกในการติดต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยไม่สะดวกในการเข้าถึง | | | | | | |
| 3) ไม่มีการให้บริการทำสัญญาถึงโครงการ | | | | | | |
| ปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด | | | | | | |
| 1) ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 2) ไม่มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| 3) ไม่มีของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ | | | | | | |
| 4) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | | |
| 5) ไม่มีเว็บไซต์ของบริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | | |
| ปัจจัยด้านบุคคล | | | | | | |
| 1) ความไม่สุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่สุภาพ | | | | | | |
| 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีประสบการณ์และความสามารถ | | | | | | |
| 3) พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีบุคลิกที่ดีและไม่มีความน่าเชื่อถือ | | | | | | |

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด | ระดับความรุนแรงของปัญหา | | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ไม่สำคัญ (0) |
| 4) ไม่มีการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า | | | | | | |
| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | | | | | | |
| 1) ไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ | | | | | | |
| 2) ไม่มีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน | | | | | | |
| ปัจจัยด้านกระบวนการ | | | | | | |
| 1) ไม่มีความพร้อมของเอกสารในการจัดจ้าง | | | | | | |
| 2) ไม่มีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง | | | | | | |
| 3) ไม่มีความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา | | | | | | |
| 4) ไม่มีความถูกต้องของบิลค่าจ้างในการชำระเงิน | | | | | | |
| 5) ไม่มีการแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา | | | | | | |
| 6) ไม่มีมีการสอบถามผู้มาติดต่อและทำใบผ่านเข้า-ออก | | | | | | |
| 7) ไม่มีใบรายงานการทำงานให้ตรวจทุกวัน | | | | | | |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

| | | |
|-------------------|---|--|
| ชื่อ | นาย วรุฒ มณีมาโรจน์ | |
| วัน เดือน ปี เกิด | 9 ตุลาคม 2523 | |
| ประวัติการศึกษา | <p>สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา โรงเรียนธีรวัฒน์บำเพ็ญ ปีการศึกษา 2532</p> <p>สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยแยดส์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2535</p> <p>สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างเคหภัณฑ์ โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี ปีการศึกษา 2538</p> <p>สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชา เทคโนโลยีทัศนสื่อสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลวิทยา เขตล้านนา ปีการศึกษา 2540</p> <p>สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาออกแบบ บรรจุภัณฑ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตล้านนา ปีการศึกษา 2542</p> | |
| ประสบการณ์ทำงาน | พ.ศ. 2545 - 2548 | ฝ่ายออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บ.คิงส์คอลเลคชั่น จำกัด |
| | พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน | ฝ่ายออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บ.ออสสิริส จำกัด |