



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน 3-10 ล้านบาท

ไบเบตเสายใหม่ กรุงเทพมหานคร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน 3-10 ล้านบาท ในเขตสายใหม่ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงปัจจัยทางการตลาดและบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อบ้านจัดสรร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามตามความเป็นจริง และผู้ศึกษาขอถือโอกาสนี้ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เลือกซื้อบ้านจัดสรร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 30 ปี (30ปี) () 2. 31-35 ปี
 () 3. 36-40 ปี () 4. 41-45 ปี
 () 5. 46-50 ปี () 6. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 () 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 () 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานะภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- () 1. 1-2 คน () 3. 3-4 คน
() 2. 5-6 คน () 4. มากกว่า 6 คน โปรดระบุ.....

6. อาชีพหลักของท่าน

- () 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 2. ลูกจ้าง/พนักงานงานบริษัทเอกชน
() 3. เจ้าของกิจการส่วนตัว
() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 20,000 บาท (20,000 บาท) () 2. 20,001 - 25,000 บาท
() 3. 25,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 35,000 บาท
() 5. 35,001 - 40,000 บาท () 6. มากกว่า 40,001 บาท

8. ประเภทบ้านพักอาศัยของท่าน

- () 1. บ้านเดี่ยวชั้นเดียว () 2. บ้านเดี่ยว 2 ชั้น
() 3. ทาวน์เฮาส์ () 4. บ้านแฝด
() 5. อาคารพาณิชย์ () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. พื้นที่ที่ดินที่ท่านอาศัยปัจจุบัน

- () 1. ไม่เกิน 50 ตารางวา (50 ตารางวา) () 2. 51-100 ตารางวา
() 3. 101-150 ตารางวา () 4. 151-200 ตารางวา
() 5. มากกว่า 200 ตารางวา

10. ราคาบ้านพร้อมที่ดินที่ท่านซื้อจากโครงการ

- () 1. 3,000,000 - 4,000,000 บาท () 2. 4,000,001 - 5,000,000 บาท
() 3. 5,000,001 - 6,000,000 บาท () 4. 6,000,001 - 7,000,000 บาท
() 5. 7,000,001-8,000,000 บาท () 6. 8,000,001-9,000,000 บาท
() 5. 9,000,001-10,000,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน 3-10 ล้านบาท ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลในการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. โครงการมีชื่อเสียงดีเป็นที่รู้จัก					
2. มีรูปแบบบ้านให้เลือกหลายรูปแบบ					
3. รูปแบบ รูปทรง การออกแบบบ้านที่ทันสมัย สวยงาม					
4. การออกแบบพื้นที่ใช้สอยได้ลงตัว					
5. การใช้วัสดุก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน					
6. คุณภาพงานก่อสร้างได้มาตรฐาน					
7. โครงการก่อสร้างภายใต้ Concept Greenery : มีพื้นที่สีเขียวขนาดใหญ่ ถูกจัดวางด้วยต้นไม้ขนาดใหญ่ให้ความร่มรื่นภายในโครงการ					
8. Privacy Concept : ออกแบบผังโครงการให้มีความเป็นส่วนตัว					
9. Safety Concept : ระบบรักษาความปลอดภัยที่บริเวณทางเข้าโครงการและสำหรับบ้านแต่ละหลัง มีความน่าเชื่อถือสูง					
10. Facilities Concept : มีสโมสรและสถานที่ออกกำลังกายขนาดใหญ่ และสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					
11. ใช้อุปกรณ์พิเศษต่างๆ เช่น แผ่นกันร้อนใต้หลังคา กระจกตัดแสง ระบบสำรองน้ำ เป็นต้น					
12. สามารถปรับเปลี่ยนแบบภายในบ้านได้ตามความต้องการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)					
13. โครงสร้างเอื้อประโยชน์สำหรับการต่อเติมได้ในภายหลัง					
14. โครงการถมดินสูง ป้องกันน้ำท่วม					
15. ถนนภายในโครงการมีขนาดกว้างขวาง					
16. ถนนในโครงการมีไฟสว่างตอนกลางคืน เพื่อความปลอดภัย					
17. การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์พร้อมเข้าอยู่					
18. วัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งที่มีคุณภาพ					
19. บ้านสร้างเสร็จก่อนขาย (เข้าอยู่ได้ทันที)					
20. มีบริการหลังการขายที่ดี					
21. การรับประกันคุณภาพบ้านหลังการส่งมอบ					
22. ระยะเวลาการรับประกันเหมาะสม					
23. โครงการมีสนามเด็กเล่นสำหรับพักผ่อน					
24. โครงการมีสโมสร สถานที่ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกาย					
25. โครงการมีสระว่ายน้ำ					
26. มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน					
27. มีระบบรักษาความปลอดภัยครบครันเช่นหน่วยรักษาความปลอดภัย					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านราคา					
1.ราคาบ้านพร้อมที่ดินเหมาะสม					
2. ราคาบ้านเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบ้านลักษณะเดียวกันของโครงการอื่น					
3. ราคาที่ดินต่อตารางวาถูกกว่าโครงการอื่น					
4. สามารถต่อรองราคาได้					
5. สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวดๆได้					
6. สามารถแบ่งจ่ายค่าผ่อนบ้านกับสถาบันการเงินได้					
7. ค่าบำรุงรักษาส่วนกลางมีอัตราที่เหมาะสม					
8. อัตราค่าบริการสาธารณูปโภคเหมาะสม					
9. จำนวนเงินค่างวดเหมาะสม					
10. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม					
11. ระยะเวลาการผ่อนเงินกู้ยาวนาน					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1.ทำเลที่ตั้งโครงการใกล้กับถนนใหญ่ เดินทางสะดวก					
2.ทำเลที่ตั้งโครงการอยู่ในย่านชุมชน					
3.มีสถานที่ติดต่อ และให้ข้อมูลในห้างสรรพสินค้า					
4. สามารถติดต่อสำนักงานโครงการได้สะดวก					
5.สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้					
6.สามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
7.มีการจัดจำหน่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เช่นการจอง หรือการทำสัญญาบน Website					
8. ทำเลอยู่ใกล้ชุมชน โรงเรียน โรงพยาบาล					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ					
2. การโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์					
3. การโฆษณาตามสื่อแผ่นพับใบปลิว					
4. การโฆษณาโดยใช้ป้ายขนาดใหญ่					
5. มีส่วนลดราคา					
6. มีการแจกแถม เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้า จัดแต่งสวน					
7. ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ					
8. งานเปิดตัวโครงการ					
9. มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบ้าน แบบแปลนโครงการ					
ด้านบุคคล (People)					
1. ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานขาย					
2. ความรู้เกี่ยวกับบ้านและโครงการของพนักงานขาย					
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานขาย					
4. บุคลิกภาพ และอักษาศัพท์ของพนักงานขาย					
5. ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับลูกค้า					
7. เจ้าหน้าที่ที่แนะนำให้ลูกค้าเลือกแบบบ้านที่ต้องการได้					
8.เจ้าหน้าที่ที่รักษาความปลอดภัยคอยมีอักษาศัพท์ดี					
9.พนักงานของโครงการแต่งกายสุภาพ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. กระบวนการสร้างบ้านมีขั้นตอนชัดเจน น่าเชื่อถือ					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย					
3. การแนะนำ และพาชมบ้านตัวอย่างน่าสนใจ					
4. การอธิบาย คุณสมบัติ ลักษณะเฉพาะของตัวบ้าน ถูกต้อง เข้าใจง่าย					
5. การติดต่อประสานงานกับสถาบันการเงินในเรื่องการ กู้เงิน					
6. กระบวนการทำสัญญาซื้อขาย สะดวก รวดเร็ว					
7. กระบวนการให้บริการระหว่างการก่อสร้าง เป็นไป ด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
8. กระบวนการส่งมอบบ้านถูกต้อง รวดเร็ว					
9. มีระบบการกำจัดขยะ และระบบบำบัดน้ำเสียที่ดี					
10. มีระบบแสงสว่างในเวลากลางคืน					
11. กระบวนการประสานงานและติดต่อในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับตัวบ้านทั้งก่อนและหลังซื้อเป็นไปด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว					
ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ป้ายแสดงชื่อ โครงการที่ทางเข้าโครงการ					
2. ความสะอาดภายในโครงการ					
3. ความสวยงามของสโมสร หรือสวนสาธารณะ					
4. บรรยากาศ ในโครงการบ้านจัดสรร ร่มรื่น					
5. บรรยากาศในสำนักงานขาย					
6. อาคารสำนักงานของโครงการเป็นที่น่าเชื่อถือ					
7. มีบ้านตัวอย่างแสดงต่อลูกค้า					
8. มีการจัดวางภูมิทัศน์ที่สวยงาม					
9. ระบบแสงสว่างในเวลากลางคืน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน 3 - 10 ล้านบาท ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หรือ Products and services (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รูปแบบบ้านไม่ตรงตามที่ต้องการ
- () 2. ไม่แน่ใจว่างานจะเสร็จตามกำหนดหรือไม่
- () 3. ทำเลที่ตั้งของบ้านไม่ตรงตามความต้องการ
- () 4. โครงการไม่ดำเนินการตามสัญญาไว้
- () 5. วัสดุก่อสร้างที่ใช้ไม่ได้มาตรฐาน
- () 6. บ้านไม่มีคุณภาพตามที่โฆษณาไว้
- () 7. อื่นๆ (ระบุ)

2. ปัญหาด้านราคา หรือ Price (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ราคาแพงกว่าโครงการอื่น
- () 2. เสียค่าธรรมเนียมอื่นๆอีกจำนวนมาก
- () 3. อัตราค่าบริการสาธารณูปโภคสูงกว่าโครงการอื่นๆ
- () 4. อื่นๆ (ระบุ)

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หรือ Place (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ช่วงเวลาการติดต่อมีน้อยเกินไป
- () 2. สถานที่ในการติดต่อไกลเกินไป
- () 3. สถานที่ในการติดต่อน้อยเกินไป
- () 4. อื่นๆ (ระบุ)

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด หรือ Promotion (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การโฆษณาเกินจริง
- () 2. การให้ส่วนลดมีเงื่อนไขที่ไม่ได้บอกล่วงหน้า
- () 3. ของแถมมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานทั่วไป
- () 4. อื่นๆ (ระบุ)

5. ปัญหาด้านบุคคล หรือ People (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- () 2. พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีในการให้บริการ
- () 3. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- () 4. พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ในทันที
- () 5. อื่นๆ (ระบุ)

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ หรือ Process (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การทำสัญญายุ่งยาก ใช้เวลานาน
- () 2. ขั้นตอนการแนะนำบ้านตัวอย่างไม่น่าสนใจ
- () 3. ขั้นตอนการร้องเรียนทำได้ยาก
- () 4. อื่นๆ (ระบุ)

7. ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ หรือ Physical Evidence (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การตกแต่งในสำนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความเหมาะสม
- () 2. สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี
- () 3. สัญลักษณ์ของโครงการไม่น่าประทับใจ
- () 4. สภาพป้ายโครงการและสภาพโครงการไม่มีความน่าเชื่อถือ
- () 5. อื่นๆ (ระบุ)

8. ท่านคิดว่าโครงการบ้านเพื่ออยู่อาศัยที่ท่านได้พบเห็นในปัจจุบันควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้างและท่านมีข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นาย ตรีจักร ตรีปัญญา

วัน เดือน ปี เกิด

10 มีนาคม 2515

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาออกแบบสถาปัตยกรรม
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2542

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการส่วนงานออกแบบ
สถาปัตยกรรม ฝ่ายพัฒนาโครงการคาซ่าวิลล์
บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด มหาชน