



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัดแต่งต้นไม้ยืนต้น
ของผู้อยู่อาศัยประเภทบ้านโคกในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา
เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัดแต่งต้นไม้
ยืนต้นของผู้อยู่อาศัยประเภทบ้านโคกในกรุงเทพมหานคร” ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์
อย่างยิ่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ สำเร็จ โดยสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษา
ใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามเฉพาะผู้อาศัยในบ้านโคก(บ้านเดี่ยว)ที่มีต้นไม้ยืนต้นเท่านั้น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นให้ตามข้อมูล
และความเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. บ้านโคกที่ท่านพักอาศัยตั้งอยู่ส่วนใดของกรุงเทพมหานคร

- ไม่ได้อยู่ในเขตกรุงเทพฯ (ยุติการสัมภาษณ์)
- ส่วนเหนือ ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขต ดอนเมือง, หลักสี่, บางเขน, สายไหม,
ลาดพร้าว, บางกะปิ, บึงกุ่ม, วังทองหลาง, คันนายาว, สะพานสูง
- ส่วนตะวันออก ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขต พระโขนง, บางนา, ประเวศ,
สวนหลวง, มีนบุรี, คลองสามวา, ลาดกระบัง, หนองจอก
- ส่วนตะวันตก ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขต ตลิ่งชัน, ทวีวัฒนา, ภาษีเจริญ,
บางแค, หนองแขม
- ส่วนใต้ ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขต บางขุนเทียน, บางบอน, ราษฎร์บูรณะ,
ทุ่งครุ, จอมทอง
- ส่วนกลาง ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเขต พระนคร, ป้อมปราบฯ, สัมพันธวงศ์,
ปทุมวัน, ราชเทวี, บางรัก, ดุสิต, พญาไท, บางพลัด, บางกอกน้อย, บางกอกใหญ่, สาทร,
ยานนาวา, บางคอแหลม, บางซื่อ, คลองสาน, ธนบุรี, จตุจักร, ห้วยขวาง, ดินแดง, คลองเตย,
วัฒนา

2. บ้านโคกที่ท่านพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร มีต้นไม้ยืนต้นจำนวนกี่ต้น

- ไม่มีต้นไม้ยืนต้น (ยุติการสัมภาษณ์)
 1 ต้น 2 ต้น 3 ต้น 4 ต้น 5 ต้น 6 ต้น
 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ต้น

หมายเหตุ ต้นไม้ยืนต้น หมายถึง พืชที่ลำต้นเป็นไม้เนื้อแข็ง มีขนาดสูงใหญ่

3. ต้นไม้ยืนต้นในบ้านโคกที่ท่านพักอาศัยมีความสูงโดยเฉลี่ยประมาณกี่เมตร

- ไม่เกิน 2 เมตร (หรือต่ำกว่าบ้าน 1 ชั้น) 2 - 4 เมตร (หรือประมาณบ้าน 1 ชั้น)
 5 - 7 เมตร (หรือประมาณบ้าน 2 ชั้น) 8 - 10 เมตร (หรือประมาณบ้าน 3 ชั้น)
 เกิน 10 เมตร (หรือประมาณบ้าน 4 ชั้น ขึ้นไป) ไม่ทราบ

4. ต้นไม้ยืนต้นของท่านเคยถูกตัดแต่งหรือไม่

- ไม่เคยตัดแต่ง เคยตัดแต่ง โดยครั้งล่าสุด ให้คนรับใช้หรือคนงานที่บ้านดูแล
 เคยตัดแต่ง โดยครั้งล่าสุด คนในครัวเรือนตัดแต่งกันเอง โดยไม่มีคนงานหรือคนรับใช้
 เคยตัดแต่ง โดยครั้งล่าสุด ให้ผู้บริการจากภายนอกเข้ามาตัดแต่ง

5. เพศ ชาย หญิง

6. อายุ ไม่เกิน 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี
 61 ปีขึ้นไป

7. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

8. อาชีพ

- พนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ค้าขาย
 เจ้าของกิจการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน
 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001 – 25,000 บาท/เดือน
 25,001 – 30,000 บาท/เดือน 30,001 – 35,000 บาท/เดือน
 35,001 – 40,000 บาท/เดือน 40,001 บาท/เดือน ขึ้นไป

10. ปัจจุบันจำนวนคนในครัวเรือนทั้งหมดที่พักอาศัยในบ้าน โดคร่วมกับท่านมีทั้งหมดกี่คน

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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้ธุรกิจบริการตัดแต่งต้นไม้ยืนต้น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

11. ปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญต่อท่านในการตัดสินใจเลือก ใช้ธุรกิจบริการตัดแต่งต้นไม้ยืนต้นมาก-น้อย เพียงใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 สามารถตัดแต่งรูปทรงต้นไม้ได้หลากหลาย					
1.2 ชื่อเสียงของบริษัทหรือบุคคลผู้ให้บริการตัดแต่งต้นไม้					
1.3 การบริการด้านความสะอาด แก่ลูกค้า หลังตัดแต่งต้นไม้					
1.4 การตัดแต่งต้นไม้ที่มีการป้องกันทรัพย์สินของลูกค้าไม่ให้เสียหาย					
1.5 มีบริการดูแลและตกแต่งสวน					
1.6 มีการจัดจำหน่ายพันธุ์ไม้ต่างๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 ไม่มีค่ามัดจำ ก่อนให้บริการ					
2.2 มีเครดิตให้กับลูกค้า					
2.3 มีมาตรฐานในการคิดค่าบริการชัดเจน					
2.4 มีราคาเป็นชุด (Package) ให้เลือกใช้บริการ เช่น ถ้าตัดแต่งต้นไม้มากกว่า 1 ต้น ราคาเฉลี่ย จะถูกกว่าการตัดเพียงต้นเดียว ยิ่งตัดแต่งมากยิ่งถูก					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 ความสะดวกในการติดต่อรับบริการที่สำนักงาน					
3.2 ความสะดวกในการติดต่อรับบริการทางโทรศัพท์					
3.3 ความสะดวกในการติดต่อรับบริการทางเว็บไซต์					
3.4 พื้นที่ให้บริการครอบคลุม					
3.5 ให้บริการได้ตามเวลาที่ลูกค้าสะดวก					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณา การให้บริการผ่านทาง นิตยสารเกี่ยวกับบ้านหรือต้นไม้					
4.2 มีส่วนลด เมื่อใช้บริการเป็นประจำ					
4.3 มีพนักงานหรือตัวแทนขายให้ความรู้หรือแนะนำการบริการการตัดแต่งต้นไม้					
4.4 แจกใบปลิวหรือนามบัตรให้กับลูกค้า					
4.5 ร่วมออกบูท ตามงานที่เกี่ยวข้องกับบ้านและสวนตามสถานที่ต่างๆเช่น เมืองทองธานี ฯลฯ					
4.6 มีเว็บไซต์แสดงผลงานและทีมงานบริการหรือ สำหรับติดต่อผู้ให้บริการ					
5. ปัจจัยด้านบุคคล					
5.1 พนักงานพุดจาไปเพราะมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ					
5.2 พนักงานปฏิบัติงาน มีความรู้ ความชำนาญการตัดแต่งต้นไม้					
5.3 พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพ และใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลขณะปฏิบัติงาน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 สำนักงานบริการตัดแต่งต้นไม้ เป็นสำนักงานที่ สวยงาม สะอาด เรียบร้อย					
6.2 รถที่เข้ามาบริการ ขนย้ายเศษกิ่งไม้ ใบไม้ อยู่ใน สภาพที่ดี สะอาด					
6.3 ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ในการตัดแต่งต้นไม้					
6.3 ผู้ให้บริการได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
7.1 ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล					
7.2 ความรวดเร็วในการเข้ามาบริการ					
7.3 ความรวดเร็วในการตัดแต่งต้นไม้					
7.4 ความถูกต้องในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการตัดแต่งต้นไม้					
7.5 ความถูกต้องในการเข้าบริการ ตามวันเวลาที่ กำหนด					
7.6 ความถูกต้องในการตัดแต่งต้นไม้ ตรงกับความ ต้องการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการตัดแต่งต้นไม้ยืนต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

-----ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้ตอบคำถามอย่างครบถ้วน -----

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายพิภพ ชินวงศ์อมร

วัน เดือน ปีเกิด

12 เมษายน 2515

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขา
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ปีการศึกษา 2537

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2538 ผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ
บริษัท วีซ่า แม็กเนติกส์ จำกัด
พ.ศ.2539 ผู้จัดการฝ่ายผลิต
บริษัท โสมทิม จำกัด
พ.ศ.2541 ผู้จัดการฝ่ายวิจัยและพัฒนา
บริษัท สตาพร มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
พ.ศ.2550 - ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายขาย
บริษัท วัน ทู วัน มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved