



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้สนามฝึกซ้อมกอล์ฟในจังหวัดลำปาง” โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่านผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านมากที่สุดถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านกรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ (โปรดระบุ).....” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือก

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 29 ปี

3. 30 – 39 ปี

4. 40 – 49 ปี

5. 50 – 59 ปี

6. 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

3. ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท

6. ปริญญาเอก

## 5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา                       2. ข้าราชการ  
 3. รัฐวิสาหกิจ                                 4. เจ้าของกิจการ/นักธุรกิจ  
 5. พนักงานบริษัทเอกชน                       6. อาชีพอิสระ ได้แก่ แพทย์ ทัศนัยความ  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. 10,000 บาท หรือต่ำกว่า                       2. 10,001- 20,000 บาท  
 3. 20,001- 30,000 บาท                               4. 30,001- 40,000 บาท  
 5. มากกว่า 40,000 บาท

## 7. สาเหตุที่ท่านไปใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ฝึกซ้อมฝีมือ                                       2. ออกกำลังกาย  
 3. พักผ่อน     4. พบเพื่อน/สังสรรค์กับเพื่อน  
 5. เป็นที่นัดพบ                                         6. รอเวลา(เพื่อไปปรับครอบครัว เป็นต้น)  
 7. คิดต่อธุรกิจ                                         8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 8. บริการใดจากสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ที่ท่านเลือกใช้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้ช่องฝึกซ้อมเพื่อซ้อมตี                       2. ใช้บริการร้านขายของ/อุปกรณ์กอล์ฟ  
 3. ใช้กรีนเพื่อซ้อมชิพ/พัต                               4. ใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม  
 5. ใช้ป่อทรายเพื่อซ้อมระเบิดทราย                       6. อ่านนิตยสาร/ดูโทรทัศน์  
 7. เรียนกอล์ฟจากผู้ฝึกสอน/โรงเรียนกอล์ฟ  
 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 9. ท่านใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในวันใดมากที่สุด

1. วันจันทร์                       2. วันอังคาร                       3. วันพุธ  
 4. วันพฤหัสบดี                       5. วันศุกร์                       6. วันเสาร์  
 7. วันอาทิตย์

## 10. ท่านใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. 8.01-10.00 น.                       2. 10.01-12.00 น.                       3. 12.01-14.00 น.  
 4. 14.01-16.00 น.                       5. 16.01-18.00 น.                       6. 18.01-20.00 น.  
 7. 20.01-22.00 น.                       8. 22.01-24.00 น.

11. ความถี่ในการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ โดยเฉลี่ย

1. เดือนละ ครั้ง                       2. 3 สัปดาห์/ 1 ครั้ง  
 3. 2 สัปดาห์/1 ครั้ง                       4. 1 สัปดาห์/ 1 ครั้ง  
 5. 2-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์                       6. มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านได้รับข้อมูลสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ จากแหล่งใดบ้าง(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. แผ่นพับ/ใบปลิว                       2. ป้ายโฆษณา                       3. หนังสือพิมพ์  
 4. นิตยสาร                       5. วิทยุ                       6. Internet  
 7. พนักงานขายตรงมาเชิญชวน                       8. ครอบครัว                       9.เพื่อนร่วมงาน  
 10. เพื่อนสนิท                       11. ผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ  
 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านเคยใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในจังหวัดลำปางที่ไหนบ้าง(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สนามฝึกซ้อมกอล์ฟเขลางค์ นคร                       2. สนามฝึกซ้อมกอล์ฟบ้านดง  
 3. สนามฝึกซ้อมกอล์ฟกนกวิมานสปอร์ตคลับ  
 4. อื่นๆ เช่น สนามโยนก สนามการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิต แม่เมาะ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ  
เลือกใช้สนาม ฟุตบอลในจังหวัดลำปาง  
คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง “ระดับที่มีผล” ที่ท่านเลือก ตามความเป็นจริงของท่าน  
มากที่สุด

ปัจจัยต่อไปนี้ปัจจัยใดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สนามฟุตบอล	ระดับที่มีผล				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) น้อย	(2) น้อยที่สุด	(1) ไม่มีผล
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. คุณภาพลูกบอล (ใหม่,เก่า)					
2. ปริมาณช่องฟุตบอล (มาก,น้อย)					
3. ความยาวของสนามฟุตบอล (350 หลา,300 หลา,250 หลา)					
4. ความเหมือนจริงของสนามฟุตบอล (เช่น ทำกรีน , บ่อทราย,น้ำในสนาม)					
5. คุณภาพแผ่นหญ้าเทียมสำหรับรองดี					
6. มีกรีนสำหรับซ้อมพัต/ชิพ					
7. มีบ่อทรายสำหรับซ้อมระเบิดทราย					
8. มีเครื่องตั้งลูกบอล					
9. มีผู้ฝึกสอนบอล					
10. มีร้านอาหาร					
11. มีร้านขายอุปกรณ์บอล					
12. มีป้ายบอกระยะที่ถูกต้องและชัดเจนตามความเป็นจริง ที่ได้แจ้งไว้					
13. มีโรงเรียนสอนการเล่นบอลให้แก่นักบอลเยาวชนและ ผู้ที่สนใจเพื่อฝึกทักษะการเล่น					
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. ราคาลูกบอลต่อถาด					
2. ราคาเครื่องดื่ม/อาหาร					
3. กำหนดราคาขายที่ชัดเจน					
4. รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					
5. ราคาร้านขายอุปกรณ์บอล					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยต่อไปนี้ปัจจัยใดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	ระดับที่มีผล				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) น้อย	(2) น้อยที่สุด	(1) ไม่มีผล
<b>3. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาผ่านใบปลิว/แผ่นพับ					
2. การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา					
3. การโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์/นิตยสาร					
4. การโฆษณาผ่าน Internet					
5. การโฆษณาผ่าน วิทยุ					
6. การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก					
7. การให้ส่วนลดเมื่อซื้อลูกกอล์ฟเป็นชุด (เช่น ซื้อ 5 ถาด/100 บาท)					
8. การให้ส่วนลดตามเวลา (เช่น ราคาช่วงเช้าถูกกว่าราคาช่วงเย็น)					
9. มีคู่มือส่วนลดลูกกอล์ฟ					
10. มีการแจกรางวัลขณะฝึกซ้อมกอล์ฟ (เช่น แจกรางวัลความแม่นยำกับผู้ตีลงตระกร้า)					
11. มีการจับรางวัลชิงโชค					
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ปัจจัยด้านสถานที่ / ช่องทางจำหน่าย</b>					
1. ที่ตั้งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟใกล้ที่พักอาศัย					
2. ที่ตั้งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟใกล้ที่ทำงาน					
3. สถานที่จอดรถสะดวก					
4. มีการคมนาคมที่สะดวก(รถไม่ติด)					
5. สามารถจองเวลาทางโทรศัพท์ได้					
6. เวลาเปิด-ปิด สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>5. ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานมีความรู้ขั้นตอนการให้บริการ/ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2. พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหา					
3. พนักงานมีความรู้เรื่องกีฬากอล์ฟ และเทคโนโลยีภายใน สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
4. พนักงานสุภาพ/อริยาบถดี/มีมารยาท/ซื่อสัตย์					

ปัจจัยต่อไปนี้ปัจจัยใดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	ระดับที่มีผล				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) น้อย	(2) น้อยที่สุด	(1) ไม่มีผล
5. พนักงานบริการเสมอภาค					
6. พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
7. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอด้านกายภาพ</b>					
1. ความสะอาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ (เช่น ห้องน้ำ,ทางเดิน,เก้าอี้สำหรับนั่งพักสะอาด)					
2. ความทันสมัยและสวยงามของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ (เช่น การตกแต่งที่ทันสมัย)					
3. มีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัด					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ(เช่นมีที่นั่งเพียงพอ)					
5. มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน					
6. ความปลอดภัยในขณะที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ (เช่นความห่างระหว่างช่องฝึกซ้อมมีความห่างพอ)					
7. รูปแบบการแต่งกายพนักงาน					
8. บริการน้ำดื่มและกาแฟฟรี					
9. มุมพักผ่อนหย่อนใจ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์					
10. ชื่อเสียงของสนาม					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
1. มีการคิดค่าบริการ/ชำระเงินที่ถูกต้อง					
2. มีการจัดคิว(ลำดับมาก่อน-หลัง) เมื่อรอรับบริการ					
3. มีความรวดเร็วในการซื้อลูกกอล์ฟ					
4. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน					
5. มีความรวดเร็วในการเก็บลูกกอล์ฟ					
6. มีการแจ้งข่าวสารการให้บริการกับลูกค้าที่รวดเร็ว ชัดเจน (เช่น วันหยุดให้บริการ,เวลาการเก็บลูกกอล์ฟ)					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาในการเลือกใช้สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1.1 ลูกกอล์ฟหมดสภาพการใช้งาน  | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 ปริมาณช่องฝึกซ้อมไม่เพียงพอ   | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 ความยาวของสนามไดร์กอล์ฟสั้น ไม่เหมาะสม  | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 การจัดสนามไดร์กอล์ฟไม่เหมือนสนามกอล์ฟจริง<br>(เช่น ทำ กรีน, บ่อทราย, น้ำในสนาม)                           | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 แผ่นหญ้าเทียมสำหรับรองตี ไม่มีคุณภาพ  | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 มีกรีนสำหรับซ้อมพัต/ชิพ แต่ไม่มีการปรับปรุง   | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 บ่อทรายสำหรับซ้อมระเบิดทราย ไม่มีการปรับปรุง  | <input type="checkbox"/> |
| 1.8 เครื่องตั้งลูกกอล์ฟไม่มีคุณภาพ  | <input type="checkbox"/> |
| 1.9 ผู้ฝึกสอนกอล์ฟไม่มี / ไม่มีคุณภาพ   | <input type="checkbox"/> |
| 1.10 มีร้านอาหารไม่เพียงพอ  | <input type="checkbox"/> |
| 1.11 มีร้านขายอุปกรณ์กอล์ฟจำนวนน้อย   | <input type="checkbox"/> |
| 1.12 ป้ายบอกระยะที่ไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจนตาม<br>ความเป็นจริงที่ได้แจ้งไว้                                     | <input type="checkbox"/> |
| 1.13 ไม่มีโรงเรียนสอนการเล่นกอล์ฟให้แก่<br>นักกอล์ฟเยาวชนและผู้สนใจเพื่อฝึกทักษะ<br>การเล่นและพัฒนานาฏคติกภาพ | <input type="checkbox"/> |
| 1.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....   | <input type="checkbox"/> |



## 2. ปัจจัยด้านราคา

- 2.1 ราคาลูกกอล์ฟต่อถาดแพง
- 2.2 ราคาเครื่องดื่ม / อาหารแพง
- 2.3 กำหนดราคาขายไม่ชัดเจน
- 2.4 ไม่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
- 2.4 ราคาอุปกรณ์กอล์ฟแพง
- 2.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 3. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

- 3.1 ไม่มีการโฆษณาผ่านใบปลิว / แผ่นพับ  
และไม่น่าสนใจ
- 3.2 ไม่มีการโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา
- 3.3 ไม่มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
- 3.4 ไม่มีการโฆษณาผ่าน Internet
- 3.5 ไม่มีการโฆษณาผ่านวิทยุ
- 3.6 ไม่มีส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก
- 3.7 ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อลูกกอล์ฟเป็นชุด

(เช่น ซื้อ 5 ถาด/100 บาท)

- 3.8 ไม่มีการให้ส่วนลดตามเวลา

(เช่น ราคาช่วงเช้าถูกกว่าราคาช่วงเย็น)

- 3.9 ไม่มีคู่มือส่วนลดลูกกอล์ฟ
- 3.10 ไม่มีการแจกรางวัลขณะฝึกซ้อมกอล์ฟ

(เช่น แจกรางวัลความแม่นยำกับผู้ที่ตีลงตระกร้า)

- 3.11 ไม่มีการจับรางวัลชิงโชค
- 3.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

#### 4. ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางจำหน่าย

- 4.1 ที่ตั้งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟไกลที่พักอาศัย
- 4.2 ที่ตั้งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟไกลที่ทำงาน
- 4.3 สถานที่จอดรถไม่สะดวก
- 4.4 มีการคมนาคมที่ไม่สะดวก (รถติด)
- 4.5 ไม่สามารถจองเวลาทางโทรศัพท์ได้
- 4.6 ไม่มีการแจ้งเวลาเปิด-ปิด สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
- 4.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 5. ปัจจัยด้านบุคลากร

- 5.1 พนักงานไม่มีความรู้ขั้นตอนการให้บริการ /  
ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 5.2 พนักงานไม่เอาใจใส่ต่อปัญหา
- 5.3 พนักงานไม่มีความรู้เรื่องกีฬา กอล์ฟ  
และเทคโนโลยีภายในสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
- 5.4 พนักงานไม่สุภาพ / อหิวาต์ไม่มี / ไม่มีมารยาท  
และความซื่อสัตย์
- 5.5 พนักงานบริการไม่เสมอภาค
- 5.6 พนักงานไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- 5.7 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ
- 5.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอด้านกายภาพ

- 6.1 สนามฝึกซ้อมกอล์ฟไม่สะอาด   
 (เช่น ห้องน้ำ, ทางเดิน, เก้าอี้สำหรับนั่งพักไม่สะอาด)
- 6.2 สภาพสนามฝึกซ้อมกอล์ฟไม่ทันสมัย
- 6.3 ระบบระบายอากาศไม่ดี อึดอัด
- 6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ   
 (เช่น มีที่นั่งไม่เพียงพอ)
- 6.5 ไม่มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน
- 6.6 ไม่มีความปลอดภัยในขณะที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ   
 (เช่น ความห่างระหว่างช่องฝึกซ้อมมีความห่างไม่พอ)
- 6.7 พนักงานแต่งกายไม่เป็นระเบียบ
- 6.8 ไม่มีบริการน้ำดื่มและกาแฟฟรี
- 6.9 ไม่มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ หรือมุนั่งรอผู้มาใช้บริการ
- 6.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 7. ปัจจัยด้านกระบวนการ

- 7.1 การคิดค่าบริการ / ชำระเงินที่ไม่ถูกต้อง
- 7.2 ไม่มีการจัดคิว (ลำดับมาก่อน-หลัง) เมื่อรอรับบริการ
- 7.3 การซื้อลูกกอล์ฟล่าช้า
- 7.4 การชำระเงินล่าช้า
- 7.5 การเก็บลูกกอล์ฟล่าช้า
- 7.6 ไม่มีการแจ้งข่าวสารการให้บริการกับลูกค้า
- 7.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.....

2.....

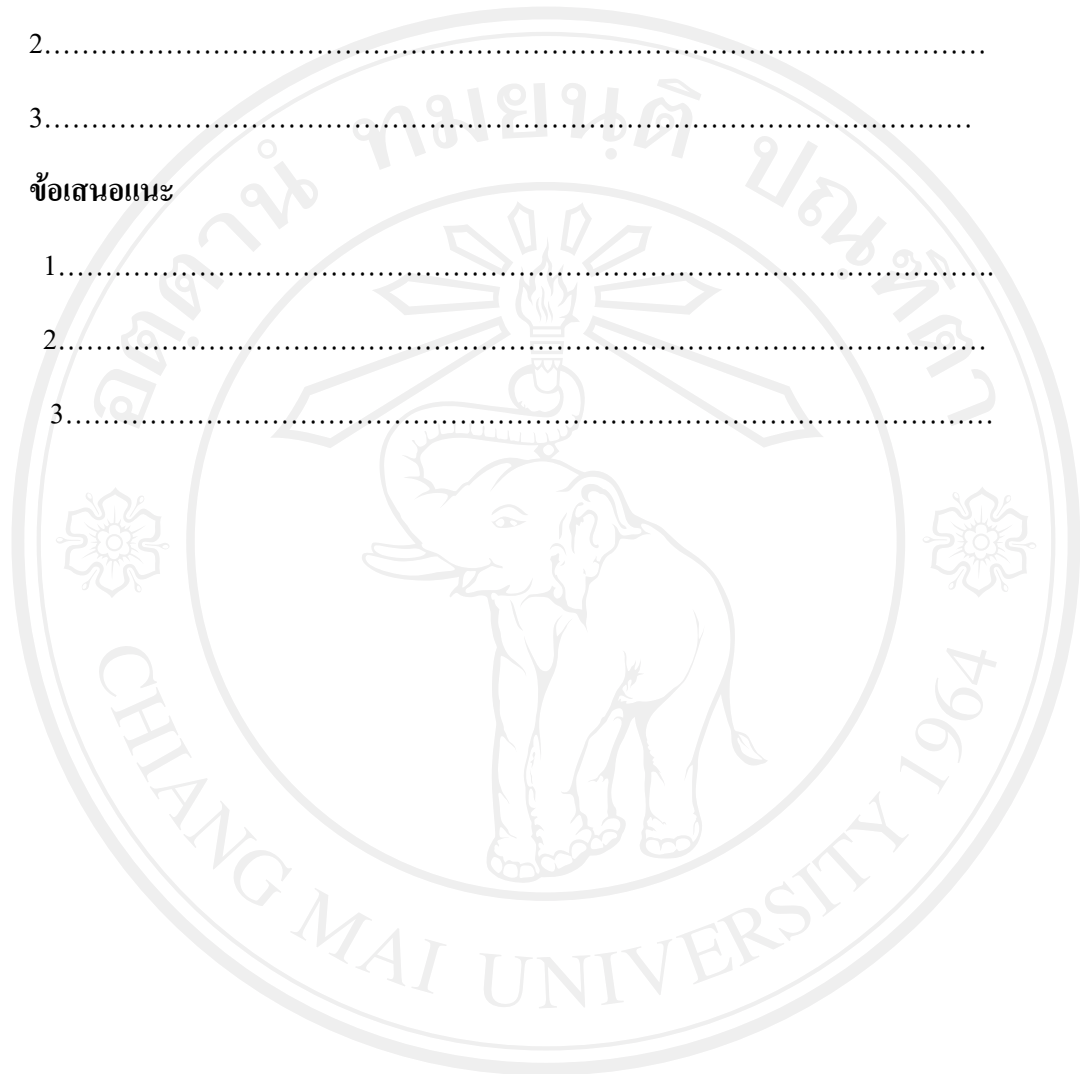
3.....

ข้อเสนอแนะ

1.....

2.....

3.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นายประพันธ์ หาญเหมย
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ ปี พ.ศ. 2534
ประสบการณ์ในการทำงาน	บริษัท บ้านปู จำกัด(มหาชน) ฝ่ายเหมืองลำพูน ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบริหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved