



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ในศูนย์

คอมพิวเตอร์

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นี้ได้จัดทำเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภานูนนต์ หนองขุนสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลร้านค้า

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้าน
คอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของร้านคอมพิวเตอร์ที่เช่าพื้นที่ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลร้านค้า

กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

1.ประเภทธุรกิจ

- | | |
|--|-----------------------------|
| ร้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ | ร้านจำหน่ายซอฟต์แวร์ |
| ร้านอุปกรณ์เบ็ดเตล็ดทั่วไป (Accessory) | อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

2.สถานที่ตั้ง

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| คอมพิวเตอร์พลาซ่า | ไอคอน สแควร์ |
| ซี.เอ็ม | คอมพิวเตอร์ ซิตี้ |
| พันทิพย์ เชียงใหม่ | |

3.ลักษณะกิจการ

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| เจ้าของคนเดียว | ห้างหุ้นส่วน จำกัด |
| บริษัทจำกัด | อื่นๆ |

4.ขนาดพื้นที่ของร้าน

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| น้อยกว่า 20 ตารางเมตร | 20-30 ตารางเมตร |
| 31-40 ตารางเมตร | มากกว่า 40 ตารางเมตร |

5.ระยะเวลาที่ท่านทำสัญญาเช่า

- | | |
|------------------------|--------------------|
| น้อยกว่า 6 เดือน | 6 - 12 เดือน |
| 2 ปี | มากกว่า 2 ปี |

6.ราคาค่าเช่าที่ท่านต้องจ่ายเป็นรายเดือน

..... ต่ำกว่า 10,000 บาท

..... 10,000 – 20,000 บาท

..... 20,001 – 30,000 บาท

..... มากกว่า 30,000 บาท

7.ระยะเวลาที่ท่านเช่าอยู่ในศูนย์แห่งนี้

..... น้อยกว่า 6 เดือน

..... 6-12 เดือน

..... มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี

..... มากกว่า 3 ปี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ใน
ศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการเลือกเช่าพื้นที่ของร้าน
คอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ตำแหน่ง-ทำเลของห้องเช่าในพื้นที่ของศูนย์ฯ					
2	สัดส่วนพื้นที่เช่ามีหลายขนาดให้เลือก					
3	พื้นที่เช่าแต่ละส่วนเห็นได้ชัดเจน สะดวกในการค้นหา					
4	ศูนย์ กำหนดพื้นที่เฉพาะ(zone)ของกลุ่มสินค้าเป็นไว้ สัดส่วน					
5	ศูนย์ ให้สิทธิร้านค้าในการตกแต่งหน้าร้านได้ตาม ต้องการ					
6	ศูนย์ มีขนาดใหญ่ พื้นที่จัดสรรไว้สำหรับเช่าจำนวนมาก					
7	ชื่อเสียงของศูนย์ฯ ในฐานะเป็นศูนย์การค้าด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์					
8	ศูนย์มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง					
9	ศูนย์ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ					
10	ศูนย์ มีร้านอาหารภายในศูนย์ฯ					
11	ศูนย์มีระบบปรับอากาศในพื้นที่ส่วนรวม					
12	ศูนย์มีการจัดพื้นที่สำหรับลูกค้าที่มาซื้อสินค้าพักผ่อน โดยเฉพาะ					
13	ศูนย์มีระบบอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมไว้ภายในศูนย์ฯ					
14	ศูนย์มีระบบเครือข่ายไฟฟ้า-โทรศัพท์อย่างเพียงพอกับผู้ใช้ เช่า					
15	ระยะเวลาที่ศูนย์ เริ่มเปิดบริการจนถึงปัจจุบัน					
16	เวลาในการเปิดและปิดทำการในแต่ละวันของศูนย์					

ปัจจัยด้านราคา		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ราคาค่าเช่าคิดแบบต่อตารางเมตร					
2	ราคาค่าเช่าคิดแบบต่อห้อง					
3	ไม่ต้องมัดจำค่าเช่าล่วงหน้า					
4	ตั้งราคาตามทำเลของห้องต่างๆ					
5	ราคาค่าเช่าเมื่อเทียบกับศูนย์อื่นประหยัดกว่า					
6	ราคาค่าเช่ารวมค่าใช้จ่ายส่วนกลางไว้ด้วยแล้ว					

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การคมนาคมสะดวก					
2	อยู่ในพื้นที่ที่เป็นย่านการค้า					
3	อยู่ในพื้นที่ใกล้สถานศึกษา					
4	มีการติดตั้งตู้ ATM บริเวณศูนย์หรือใกล้เคียง					
5	มีศูนย์บริการของสินค้าต่างๆ ภายในศูนย์					
6	มีพื้นที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีการโฆษณาศูนย์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นต่างๆ					
2	สัญญาระยะยาวมีส่วนลดค่าเช่า					
3	มีส่วนลดเมื่อขยายพื้นที่เช่า					
4	มีการจัดงานต่างๆ เพื่อดึงดูดคนให้มาที่ศูนย์ฯ					
5	มีการคิดป้ายโฆษณาศูนย์ขนาดใหญ่ตามสถานที่ต่างๆ					

ปัจจัยด้านบุคลากร		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
1	บุคลากรของศูนย์มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิบายเป็นมิตร					
2	บุคลากรของศูนย์มีทักษะในการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคของศูนย์					
3	บุคลากรของศูนย์แก้ปัญหาให้ทันที อย่างรวดเร็ว					
4	บุคลากรของศูนย์มีความเข้าใจในข้อกำหนดการเช่าและสามารถอธิบายได้					

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ศูนย์มีระบบวางบิลและออกบิลให้ผู้เช่าที่รวดเร็วและชัดเจน					
2	ศูนย์มีกระบวนการรับแจ้งปัญหาของผู้เช่า					

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีร้านค้าด้านอื่นๆ ไม่ได้เป็นด้านคอมพิวเตอร์อย่างเดียว					
2	จัดบรรยากาศ ตกแต่งทันสมัยเหมาะสมกับศูนย์คอมพิวเตอร์					
3	มีตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียงเปิดให้บริการในศูนย์ฯ					
4	ความสะอาดของศูนย์และบริเวณโดยรอบ					
5	ป้ายชื่อศูนย์ขนาดใหญ่ เห็นได้ชัดเจนในระยะไกล					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาของร้านคอมพิวเตอร์ที่เช่าพื้นที่ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่เป็นปัญหาที่พบ

ปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	พบปัญหา			ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
<u>ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</u>				
1. จำนวนห้องเช่ามีน้อย				
2. ทำเลห้องเช่าไม่ดี				
3. ห้องน้ำไม่สะอาด				
4. ระบบปรับอากาศส่วนรวมไม่มีประสิทธิภาพ				
5. ระบบรักษาความปลอดภัยไม่น่าเชื่อถือ				
6. ไม่มีร้านอาหารภายในศูนย์				
7. ผู้เช่าตกแต่งร้านค้าได้ตามที่ศูนย์ฯ กำหนดเท่านั้น				
8. ศูนย์ฯ เปิดบริการสาย แล้วปิดเร็ว มีช่วงเวลาเปิดทำการสั้น				
9. ศูนย์ฯ ไม่ใช่ที่รู้จัก				
10. ศูนย์ฯ มีสาธารณูปโภคไม่เพียงพอ				
11. ศูนย์ฯ มีบริการเสริมน้อย				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
<u>ปัญหาด้านราคา</u>				
12. คิดค่าใช้จ่ายส่วนกลางต่างหาก ไม่รวมกับค่าเช่า				
13. ราคาเช่าแพงกว่าศูนย์ฯ อื่น				
14. ไม่คืนเงินค้ำมัดจำล่วงหน้า				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
<u>ปัญหาด้านสถานที่</u>				
15. ที่จอดรถของศูนย์ฯไม่เพียงพอ				
16. การคมนาคมไม่สะดวก				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	พบปัญหา			ไม่พบ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปัญหา
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด				
18. ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อทำสัญญาระยะยาว				
19. ไม่มีการจัดงานต่างๆ ภายในศูนย์				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
ปัญหาด้านบุคลากร				
20. บุคลากรศูนย์มนุษยสัมพันธ์ไม่ดี				
21. บุคลากรศูนย์ขาดทักษะในการแก้ปัญหาด้านสาธารณูปโภค				
21. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น บุคลากรศูนย์แก้ปัญหาได้ช้า				
22. บุคลากรศูนย์ขาดความเข้าใจในข้อกำหนดการเช่าของศูนย์				
23. บุคลากรศูนย์อธิบายข้อกำหนดในการเช่าได้ไม่ครบถ้วน				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
ปัญหาด้านกระบวนการบริการ				
24. ศูนย์มีระบบวางบิลที่ยุ่งยากและไม่ชัดเจน				
25. ศูนย์ไม่มีกระบวนการรับแจ้งปัญหาผู้เช่า				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ				
26. ศูนย์มีร้านค้าอื่นๆ อยู่มาก จนทำให้ไม่เหมือนศูนย์การค้าเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์				
27. ป้ายชื่อศูนย์เล็ก ไม่ชัดเจน				
28. บริเวณศูนย์และรอบๆ มีทัศนียภาพไม่สวยงาม สกปรก				
อื่นๆ (โปรดระบุ).....				