



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าพื้นที่ของอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่” โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีการเก็บชื่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

จาครงค์ ไชยเวช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าพื้นที่ ที่ตอบแบบสอบถาม

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

1. ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนในการตัดสินใจเข้าพื้นที่

1. กรรมการผู้จัดการ 2. ผู้จัดการทั่วไป
 3. เจ้าของกิจการ

2. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ

1. 21 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ ในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี
 3. 2-3 ปี 4. มากกว่า 3 ปี

6. ประเภทกิจการหรือธุรกิจ

1. เจ้าของคนเดียว 2. ห้างหุ้นส่วน จำกัด
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. พื้นที่ตั้งของร้าน

1. ชั้นที่ 1 2. ชั้นที่ 2
 3. ชั้นที่ 3 4. ชั้นที่ 4

8. ขนาดของพื้นที่เช่าของร้าน

1. 9 ตารางเมตร 2. 24 ตารางเมตร
 3. 32 ตารางเมตร 4. 64 ตารางเมตร
 5. ตั้งแต่ 65 ตารางเมตรขึ้นไป

9. ราคาเช่าต่อตารางเมตร

1. ตารางเมตรละ 120 บาท 2. ตารางเมตรละ 180 บาท
 3. ตารางเมตรละ 250 บาท 4. ตารางเมตรละ 550 บาท
 5. ตารางเมตรละ 800 บาท

10. ระยะเวลาในการทำสัญญาเช่าพื้นที่

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี
 3. มากกว่า 2 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี 4. มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

11. ราคาเช่าที่ท่านต้องจ่ายเป็นรายเดือน (ไม่รวมค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา)

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท
 3. อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท 4. อยู่ในช่วง 30,001-50,000 บาท
 5. มากกว่า 50,000 บาท

12. ร้านของท่านประกอบกิจการประเภทใด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

1. อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ 2. คอมพิวเตอร์ประกอบตามสั่ง
 3. คอมพิวเตอร์แบเรคต์..... 4. คอมพิวเตอร์โน้ตบุค
 5. อะไหล่และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสอง 6. ออฟฟิตสำนักงาน
 7. ร้านจำหน่าย ซีดี และ DVD 8. ร้านอาหาร
 9. ศูนย์บริการตัวแทนซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้คอมพิวเตอร์
 10. ร้านจำหน่ายโน้ตบุคมือสอง 11. ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ทั่วไป
 12. ร้านจำหน่ายกล้องถ่ายรูป 13. ร้านจำหน่ายอุปกรณ์กล้องวงจรปิด
 14. คลินิกเสริมความงาม 14. อื่นๆ.....

13. ท่านทราบข้อมูลการให้เช่าพื้นที่ได้จาก (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุท้องถิ่น |
| <input type="checkbox"/> 3. จดหมาย | <input type="checkbox"/> 4. วารสาร พันธุ์ทิพย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณา | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อนผู้เช่า |
| <input type="checkbox"/> 7. INTERNET | <input type="checkbox"/> 8. โบปลิว |
| <input type="checkbox"/> 9. เว็บไซต์ พันธุ์ทิพย์พลาซ่า | <input type="checkbox"/> 10. นักธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ..... | |

14. จำนวนพนักงานในร้านมีจำนวน

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5 คน | <input type="checkbox"/> 2. 6-10 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 11-15 | <input type="checkbox"/> 4. 16-20 |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 21 คน | |

15. ท่านต้องชำระค่าเช่าล่วงหน้าหรือไม่

- | | | |
|--------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> จ่าย | <input type="checkbox"/> 1. ชำระล่วงหน้า 1 เดือน | <input type="checkbox"/> 2. ชำระล่วงหน้า 2 เดือน |
| | <input type="checkbox"/> 3. ชำระล่วงหน้า 3 เดือน | <input type="checkbox"/> 4. ชำระล่วงหน้า 4 เดือน |
| <input type="checkbox"/> ไม่ต้องจ่าย | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเข้าพักที่อาคารพันธูทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการในการเข้าพักที่ของร้าน

ความพึงพอใจหลังการเข้าพักที่	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พอใจ (0)
1. ด้านผลิตภัณฑ์						
1) การจัดรูปแบบพื้นที่ภายในศูนย์ฯ						
2) พื้นที่เช่ามีหลายขนาดให้เลือก						
3) ศูนย์ฯ ให้สิทธิร้านค้าในการตกแต่งหน้าร้านได้ตามต้องการ						
4) ศูนย์ฯ จัดสรรพื้นที่ไว้สำหรับเช่าจำนวนมาก						
5) ภายในศูนย์ฯ มีบริการร้านอาหาร						
6) ศูนย์ฯ มีระบบเครือข่ายไฟฟ้าและโทรศัพท์ให้แก่ผู้เช่าอย่างเพียงพอ						
7) มีร้านค้าหลายประเภท ไม่ได้มีร้านคอมพิวเตอร์อย่างเดียว						
8) การออกแบบรูปแบบของอาคารทันสมัย						
9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
2. ด้านราคา						
1) ราคาเช่าคิดแบบต่อตารางเมตร						
2) ราคาเช่าคิดแบบต่อห้อง						
3) มีการจ่ายค่าประกันการเช่าล่วงหน้า						
4) ราคาพื้นที่ห้องตามทำเลที่ตั้ง						
5) ราคาเช่าเมื่อเทียบกับศูนย์ฯ อื่น						
6) ราคาค่าไฟฟ้า						
7) ราคาค่าน้ำประปา						
8) มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ						
9) ค่าประกันความเสียหายจากการตกแต่งห้องเช่า						
10) อื่นๆ.....						

ความพึงพอใจหลังการเข้าพื้นที่	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พอใจ (0)
3. ด้านทำเลที่ตั้ง						
1) การคมนาคมสะดวก						
2) อยู่ในพื้นที่ที่เป็นย่านการค้า						
3) อยู่ในพื้นที่ใกล้สถานศึกษาเช่น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย						
4) อยู่ในย่านชุมชน						
5) มีสถาบันการเงินเข้าพื้นที่ในศูนย์ฯ						
6) มีศูนย์บริการของสินค้าต่างๆภายในศูนย์ฯเช่น อีออน คิวไอแคช ฯลฯ						
7) มีพื้นที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ						
8) การจัดผังร้านค้าสะดวก ง่ายแก่การค้นหา						
9) ช่วงเวลาเปิด - ปิดศูนย์ฯ ในแต่ละวัน						
10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1) การโฆษณาศูนย์ฯผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่นต่างๆเช่น แจกใบปลิว						
2) พื้นที่เช่าขนาดใหญ่กว่า 100 ตารางเมตรมีส่วนลดค่าเช่า						
3) ทางศูนย์ฯมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับผู้เช่าตลอดทุก เดือน						
4) การคิดป้ายโฆษณาศูนย์ฯขนาดใหญ่ตามสถานที่ต่างๆ						
5) การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ประจำศูนย์ฯได้แก่วารสารแจกฟรีทั่วประเทศ						
6) โฆษณาผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง						
7) ทางศูนย์ฯมีการจัดกิจกรรมการขายตามเทศกาลต่างๆเช่น วันตรุษจีน วันขึ้นปีใหม่						
8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ความพึงพอใจหลังการเข้าพื้นที่	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พอใจ (0)
5. ด้านบุคลากร						
1) บุคลากรของศูนย์ฯมีจำนวนเพียงพอที่คอยให้บริการในแต่ละด้าน						
2) บุคลากรของศูนย์ฯมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี						
3) บุคลากรของศูนย์ฯให้บริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
4) บุคลากรของศูนย์ฯมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านรวดเร็ว ได้ถูกต้อง						
5)บุคลากรสามารถให้คำอธิบายและคำแนะนำแก่ผู้เข้าได้อย่างชัดเจน						
6) บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์						
7)อื่นๆ.....						
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1) ภายในศูนย์ฯ มีบรรยากาศดี การตกแต่งทันสมัย						
2) ในศูนย์ฯมีตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มีชื่อเสียง						
3) ความสะอาดของศูนย์ฯ และบริเวณโดยรอบ						
4) ป้ายชื่อศูนย์ฯมีขนาดใหญ่ เห็นได้ชัดเจนในระยะไกล						
5) ชื่อเสียงของศูนย์ฯเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป						
6) มีห้องน้ำสะอาด เพียงพอ						
7) มีเทคโนโลยีใหม่ๆไว้รองรับการบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตไร้สาย						
8) มีการติดตั้งตู้ ATM บริเวณในศูนย์ฯ						
9) ศูนย์ฯ มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง						
10) ศูนย์ฯ มีระบบปรับอากาศในพื้นที่ส่วนกลาง						
11) ศูนย์ฯ มีการจัดพื้นที่สำหรับลูกค้ามาซื้อสินค้าพักผ่อนเพียงพอ						
12) มีป้ายแสดงที่ตั้งของร้านค้าชัดเจน						
13) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ความพึงพอใจหลังการเช่าพื้นที่	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พอใจ (0)
7. ด้านกระบวนการบริการ						
1) ระบบการแจ้งวางบิลและกำหนดวันชำระชัดเจน						
2) กระบวนการรับแจ้งปัญหาของผู้เช่าที่รวดเร็ว						
3) ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้เช่ารวดเร็ว						
4) ขั้นตอนการทำสัญญาเช่าที่สะดวกไม่ยุ่งยาก						
5) การติดต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่สะดวก						
6) มีความรวดเร็วถูกต้องในการคิดเงิน						
7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เช่าพื้นที่อาคารพันธุมิพาณิชย์พลาซ่า เชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาในการในการเช่าพื้นที่ของร้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

- 1) ทำเลห้องที่เหลือให้เช่าไม่สามารถเลือกพื้นที่เช่าได้
- 2) มีร้านอาหารน้อยประเภท
- 3) การตกแต่งงานระบบในพื้นที่ร้านมีข้อกำหนดมาก
- 4) ศูนย์มีระบบสื่อสารให้เลือกน้อยเช่น TOT , TT&T , CAT
- 5) ศูนย์มีพื้นที่แต่ละขนาดมีจำนวนจำกัด
- 6) การจัดโซนพื้นที่ของร้านค้าไม่เป็นสัดส่วน
- 7) บริการไม่ครบวงจร
- 8) พื้นที่เช่าไม่สามารถยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้เช่า
- 9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 10) ไม่มีปัญหา

2. ด้านราคา

- 1) ค่าใช้จ่ายส่วนกลางสูง เช่นค่าดูแลรักษาความสะอาดส่วนกลาง
- 2) ราคาค่าเช่าต่อตารางเมตรสูงกว่าศูนย์อื่น

- 3) ไม่คืนเงินค่าประกันการเช่าล่วงหน้า
- 4) มีค่าดำเนินการในการบริการซ่อมแซมอุปกรณ์ในร้านสูง
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่มีปัญหา

3. ด้านทำเลที่ตั้ง

- 1) ที่จอดรถสำหรับผู้เช่าไม่เพียงพอ และทางเข้าออกไม่สะดวก
- 2) ที่จอดรถลูกค้าที่มาใช้บริการมีน้อยทำให้ลูกค้าไปใช้บริการศูนย์อื่น
- 3) การจัดพื้นที่ไม่เป็นระเบียบ ทำให้ลูกค้าหาร้านค้ายาก
- 4) ขนาดของพื้นที่เช่าไม่ตรงกับความต้องการ
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่มีปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 1) กิจกรรมส่งเสริมการขายของศูนย์ฯไม่น่าสนใจและไม่สามารถดึงดูดลูกค้าได้
- 2) สื่อโฆษณาในสื่อต่างๆไม่ทั่วถึงลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับข่าวสารต่างๆ
- 3) ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯช้า เวลามีกิจกรรม
- 4) การโฆษณากิจกรรมของศูนย์ฯไม่น่าสนใจ และไม่เกี่ยวข้องกับ ไอที
- 5) การโฆษณาในการให้เช่าพื้นที่มีน้อยไม่ทั่วถึง
- 6) การจัดมหกรรม ไอที ของศูนย์ฯ มีน้อยไม่น่าสนใจ
- 7) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯและกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
- 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่มีปัญหา

5. ด้านบุคลากร

- 1) พนักงานขายไม่เอาใจใส่ ในการออกเยี่ยมพบปะผู้เช่า
- 2) พนักงานขายไม่มีความสามารถในการติดตามแก้ปัญหาให้ผู้เช่าได้อย่างรวดเร็ว
- 3) พนักงานขายไม่สามารถตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 4) พนักงานขายไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีความสุขภาพ
- 5) พนักงานขายไม่สามารถแก้ไขปัญหบางกรณีได้ และแก้ปัญหาช้า
- 6) บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดการเช่าของศูนย์ฯ
- 7) บุคลากรของศูนย์ฯขาดความรับผิดชอบ
- 8) การตัดสินใจแก้ปัญหาของทางศูนย์ฯช้า

- 9) พนักงานขายไม่ออกไปติดต่อผู้เช่าพื้นที่ใหม่ ส่วนมากจะทราบจากผู้เช่าเดิมหรือคนรู้จัก
- 10) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 11) ไม่มีปัญหา

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 1) การจัดพื้นที่บริเวณในศูนย์ฯ ไม่สวยงาม ไม่เป็นระเบียบ ขาดการดูแล
- 2) มุมนั่งพักผ่อนในศูนย์ฯ มีเก้าอี้ไม่เพียงพอ
- 3) ระบบปรับอากาศสำหรับส่วนกลางเย็นไม่ทั่วถึง
- 4) ที่จอดรถไม่สะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 5) ไม่มีป้ายบอกทางเข้าออกที่ชัดเจนสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 6) ป้ายแสดงที่ตั้งของร้านภายในศูนย์ฯ (Directory) มีขนาดเล็กและมีน้อยเกินไป
- 7) ทางศูนย์ฯ ขาดความยืดหยุ่นในการให้บริการทั่วไป.....
- 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 9) ไม่มีปัญหา

7. ด้านกระบวนการบริการ

- 1) ระบบการประสานงานของศูนย์ฯ ไม่ดี
- 2) ไม่มีระบบการรับแจ้งปัญหาผู้เช่า
- 3) ขั้นตอนการให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ผู้เช่ายุ่งยาก
- 4) การบริการรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอและไม่น่าเชื่อถือ
- 5) ระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบน้ำระบบไฟฟ้า เสียบ่อยแก้ไขช้า
- 6) ทางศูนย์ฯ ขาดความยืดหยุ่นในกรณี.....
- 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 8) ไม่มีปัญหา

ปัญหาและข้อเสนอนี้เพิ่มเติม

1) ด้านพื้นที่เช่า.....

.....

.....

2) ด้านบุคลากร.....

.....

.....

3) ด้านการบริการ.....

.....

.....

4) ด้านอื่นๆ.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายจตุรงค์ ไชยเวช
วัน เดือน ปี เกิด	2 กันยายน 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคนิค เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต อิเล็กทรอนิกส์ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537-2539 ที่ปรึกษางานระบบวิศวกรรม บริษัท ทรัพย์ สมบูรณ์ จำกัด พ.ศ. 2537-2547 รับราชการครูสังกัดการศึกษาเอกชน โรงเรียน โปลิ เทคนิค ลานนา เชียงใหม่ พ.ศ. 2539-2547 ที่ปรึกษางานระบบวิศวกรรมประจำอาคาร บริษัท กิติทิพย์พีร็อพเพอร์ตี้ จำกัด พ.ศ. 2547-2550 ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง บริษัท ทิพย์พัฒน์ อาร์ เขตจำกัด พ.ศ. 2550-ปัจจุบันผู้จัดการฝ่ายอาคารสถานที่ บริษัท ทิพย์พัฒน์ อาร์ เขต จำกัด