



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลลดา
ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้าน
ชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการ
วางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูลตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และ
ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้จัดทำ นางสาวจิตรภรณ์ ทัพพอกา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านเพียงคำตอบ
เดียว

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 26 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี

() 5. 51 – 60 ปี () 6. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. โสด () 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 5. เกษียณอายุการทำงาน
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 20,000 บาท () 2. 20,001 – 40,000 บาท
 () 3. 40,001 – 60,000 บาท () 4. 60,001 – 80,000 บาท
 () 5. 80,001 – 100,000 บาท () 6. 100,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาที่อยู่อาศัย

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

8. บ้านอยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี

- () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา
ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใด
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)						
การให้บริการด้านงานซ่อม						
1. วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง						
2. ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม						
3. การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม						
4. การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม						
5. หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม						
การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค						
6. ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ						
7. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ						
8. ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด						
9. ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะเมื่อมีปัญหา						
10. ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค						
11. ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน						
12. การตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบายน้ำสาธารณะส่วนกลางไม่ให้มีการอุดตัน						

การบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13. การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน						
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย						
14. จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย						
15. การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร						
16. การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน						
17. การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน						
18. การใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ						
19. การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ						
20. มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ						
21. ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม						
22. ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุการณ์หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย						
23. การประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน						
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ						
24. การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ						
25. ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ						
26. ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ						
27. การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้านำให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง						
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ						
28. ความสะดวกในการใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ						
29. ความสะอาดของสโมสร						
30. ความสะอาดของสระว่ายน้ำ						

การบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
31. อุปกรณ์ภายในสโมสรรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด						
32. สระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด						
การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน						
33. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน						
34. การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน						
ด้านราคา (Price)						
35. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)						
36. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)						
37. ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)						
38. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสรร สระว่ายน้ำ						
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)						
39. สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายต่อการมองเห็น						
40. การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก						
41. สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์						
42. เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย						
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
43. การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ						
44. การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ						

การบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
45. การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ						
ด้านพนักงาน (People)						
46. พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ						
47. พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย)						
48. พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี						
49. พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ						
50. ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม						
51. ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม						
52. ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ.						
53. ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ						
54. ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน						
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
55. ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)						
56. ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน						
57. เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม						
58. กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน						
59. ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ						
60. ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา						
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)						
61. บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย						
62. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย						

การบริการหลังการขาย	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
63. การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ						
64. อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ						

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการหลังการขาย



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวจิตราภรณ์ ทัพพอาภา
วัน เดือน ปี เกิด	14 กรกฎาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัด โนนทัยพชีพ จ.เชียงใหม่ 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2546 พ.ศ.2547 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท พศุภยา เรียดเอสเตท จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2549-ปัจจุบัน รองกรรมการบริหาร บริษัท เจ.ดี.พูลส์ (ชลบุรี) จำกัด
ประวัติการทำงาน	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved