



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์
จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษา มีความเชื่อถือได้และเกิดประโยชน์ จึงขอความร่วมมือจากท่าน
โปรดพิจารณาตอบหรือกรอกข้อความ ซึ่งตรงกับความเป็นจริง และขอรับรองว่า จะใช้ประโยชน์
เพื่อการศึกษาและจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่านทั้งสิ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นายปิติ อดจักร

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์
จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร
กระบวนการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องเช่าแบบรายเดือนของ พี.ที.เรสซิเดนซ์
จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย/ ลงช่อง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 21 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 4. 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 36 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 40 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส	<input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่
---------------------------------	----------------------------------	---
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา / ปวส.	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. แม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง	<input type="checkbox"/> 5. เจ้าของธุรกิจ	<input type="checkbox"/> 6. ข้าราชการปลดเกษียณ
<input type="checkbox"/> 7. พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 25,000 บาทขึ้นไป
7. ท่านรู้จักพี.ที.เรสซิเดนท์จังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. การแนะนำจากคนรู้จัก	<input type="checkbox"/> 2. สื่อโฆษณาทางวิทยุ
<input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	<input type="checkbox"/> 4. แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์
<input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณา	<input type="checkbox"/> 6. เดินทางผ่าน
<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)	

8. ระยะเวลาที่ท่านพักอยู่ที่ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่
1. ไม่เกิน 1 เดือน 2. 2 – 4 เดือน 3. 4 – 6 เดือน
4. 6 – 8 เดือน 5. มากกว่า 1 ปี
9. จำนวนสมาชิกในห้องของท่าน
1. คนเดียว (โปรดข้ามไปตอบข้อ 11) 2. 2 คน
3. อยู่ร่วมกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป
10. ผู้ที่พักอยู่กับท่าน
1. เพื่อน 2.ญาติพี่น้อง 3. พ่อ แม่/ผู้ปกครอง
4. แฟน/คู่รัก 5.สามี/ภรรยา 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
11. ในการเลือกที่พักใครเป็นผู้ตัดสินใจ
1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง 2. ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้
3. พ่อ แม่/ผู้ปกครอง 4. แฟน/คู่รัก
5. สามี/ภรรยา 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ต่อการให้บริการห้องเช่า แบบรายเดือนของพี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของห้องเช่า					
1.2 ความสะอาดและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การอยู่อาศัย					
1.3 ขนาดของห้องพัก					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า					
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 ที่จอดรถมีความกว้างขวางและปลอดภัย					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราค่าเช่าห้องพัก					
2.2 อัตราค่าเช่าอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น เป็นต้น					
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์					
2.4 อัตราค่าเช่าล้างหน้า					
2.5 ค่าประกันความเสียหาย					
2.6 ความยืดหยุ่นในการชำระค่าไฟและค่าบริการต่างๆ					
3. ด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place)					
3.1 ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย					
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า					
3.3 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งบันเทิงกลางคืน					
3.4 ความสะดวกในการเดินทาง					
3.5 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณา					
4.2 คำบอกกล่าวจากคนรู้จัก					
4.3 สื่อโฆษณาทางวิทยุ					
4.4 แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์					
4.5 หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
5. ด้านบุคลากร (People)					
5.1 ความน่าเชื่อถือของเจ้าของหรือผู้ดูแลอาคาร					
5.2 อธิยาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานในอาคาร					
5.3 ความเอาใจใส่ของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานใน อาคาร					
5.4 ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด					
5.5 ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
5.6 ความซื่อสัตย์ของพนักงานในอาคาร					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.7 พนักงานให้การต้อนรับและมีการบริการด้วยความสุภาพ					
6. ด้านกระบวนการ (Process)					
6.1 เงื่อนไขในการเข้าพัก เช่น ห้ามทำอาหารภายในห้องพัก ห้ามนำสัตว์เลี้ยงขึ้นอาคาร เป็นต้น					
6.2 การรักษาความปลอดภัย					
6.3 ความรวดเร็วในการบริการเมื่อมีปัญหาต่างๆ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟ เป็นต้น					
6.4 การดูแลห้องพักและทรัพย์สินเมื่อผู้เช่าเดินทางไปต่างจังหวัด เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น					
6.5 มีการรับบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์					
6.6 มีบริการซักผ้าภายในอาคาร					
6.7 การให้คำปรึกษาในเรื่องที่ผู้เช่าเกิดมีปัญหาด้านต่างๆ					
6.8 การให้ความดูแลผู้เช่าพักเสมือนญาติที่นอกรั้ว					
6.9 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว					
6.10 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
7.1 ความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพัก อากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด					
7.2 สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณห้องพัก ที่จอดรถ สะอาดสวยงาม บรรยากาศมีความสงบ และเงียบ					
7.3 การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่อาคารเป็นสัดส่วน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.4 สถานที่กว้างขวาง และบริเวณที่พักผ่อน					
7.5 สภาพแวดล้อมรอบๆสถานที่ตั้ง					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ
- 1.2 การติดต่อต้องคอยนาน
- 1.3 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก
- 1.4 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ
- 1.5 พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆในการปรับปรุงการให้บริการของพี.ที. เรสซิเดนซ์เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายปิติ อุณจักร	
วัน เดือน ปี เกิด	8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2543	สำเร็จการศึกษาดอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัยแผนกมัธยม
	ปีการศึกษา 2547	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551	พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด มหาชน สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป บจก. พี.ที. เรสซิเดนซ์ เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved