

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซม
และต่อเติม ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี () 26 – 35 ปี
() 36 – 45 ปี () 46 – 55 ปี
() มากกว่า 56 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

() ธุรกิจส่วนตัว () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() ข้าราชการ () พนักงานบริษัท
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
() 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านได้มีการเปรียบเทียบผู้รับเหมาก่อสร้างหรือต่อเติมก่อนการตัดสินใจอย่างไร

- () ไม่มีการเปรียบเทียบ
- () มีการเปรียบเทียบ 1 - 2 ราย
- () มีการเปรียบเทียบ 3 - 4 ราย
- () มีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 5 รายขึ้นไป

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม

คำชี้แจง พิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไร และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้รับเหมา (ภาพพจน์ดี)					
2. ความสามารถและความชำนาญของผู้รับเหมา					
3. ผลงานในอดีตที่ผ่านมาของผู้รับเหมา (สมุดภาพ)					
4. มีแบบบ้านเสนอให้เจ้าของบ้านเลือกหลายแบบ					
5. มีการรับประกันผลงานและให้บริการซ่อมแซมถ้าเกิดความเสียหาย					
ด้านราคา					
1. ราคาบ้านเหมาะสมกับคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง					
2. มีราคาบ้านให้เลือกหลายระดับราคาตามรูปแบบบ้านที่ต้องการ					
3. สามารถต่อรองราคาได้					
4. มีการจ่ายเงินตามงวดงานที่ได้ตกลงไว้					
5. ราคาค่าก่อสร้างบ้านไม่เกินที่ประมาณการไว้มาก					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. ความสะดวกเรื่องเวลาในการติดต่อ					
2. ผู้รับเหมาเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง					
3. มีความสะดวกในการเดินทาง					
4. รับทราบข้อมูลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์					
5. ที่ตั้งของสถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลหาง่าย					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว นามบัตร					
2. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเช่น การลดราคา					
3. การแจกของแถม เช่น จัดสวนฟรี ตกแต่งห้องครัวฟรีหรือแถมเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เป็นต้น					
4. มีการใช้สื่อต่างๆ ในการโฆษณา เช่น สื่อวิทยุ					
ด้านบุคลากร					
1. โฟร์แมนหรือหัวหน้างานมีความชำนาญ					
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และมีความชำนาญ ในการก่อสร้างหรือต่อเติมบ้านเป็นอย่างดี					
3. บุคลากรมีอัตราสั้ยและตรงต่อเวลานัดหมาย					
4. ทีมงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
5. ไม่มีปัญหาในการขาดแคลนแรงงานก่อสร้าง					
ด้านสภาพแวดล้อม					
1. ความเป็นระเบียบในสถานที่ก่อสร้าง					
2. การป้องกันอุบัติเหตุจากงานก่อสร้าง เช่น การปิดผ้าใบป้องกันบ้านข้างเคียง หรือการให้พนักงานสวมหมวกนิรภัย					
3. การแต่งกายของทีมงานที่เป็นแบบเดียวกัน					
4. กิจการมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถในการก่อสร้าง					
5. กิจการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร					
ด้านกระบวนการ					
1. มีการวางแผนงานที่เป็นระบบและสามารถควบคุมเวลาให้ได้ตามแผนที่กำหนดไป					
2. ใช้เทคโนโลยีการก่อสร้างบ้านที่ทันสมัย					
3. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
4. มีการรายงานความคืบหน้าด้านงานก่อสร้าง					
5. การประสานงานกับบ้านข้างเคียงหรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น					

ตอนที่ 4 การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม

คำชี้แจง พิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไร และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = ตัดสินใจมากที่สุด 4 = ตัดสินใจมาก 3 = ตัดสินใจปานกลาง
2 = ตัดสินใจน้อย 1 = ตัดสินใจน้อยที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ					
1. เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจซ่อมแซมต่อเติมบ้านคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว					
2. รู้สึกอายน หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้าน ไม่สวย หรือชำรุด					
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้านหรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่เต็มที่					
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ					
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุ การใช้งาน					
6.เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทาง ธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว					
ด้านการค้นหาข้อมูล					
1. ท่านค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก					
2. ท่านค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ไปปลิว นสพ. วารสาร					
3. ท่านค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากการสอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง					
4. ท่านค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากบริษัท, วิศวกรฯ, สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง					
5. ท่านค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากหน่วยงานราชการ					
ด้านการประเมินทางเลือก					
1. ท่านพิจารณาการเลือกใช้บริการซ่อมแซมต่อเติมกับผู้รับเหมาจากบุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ					
2. ท่านพิจารณาการเลือกใช้บริการซ่อมแซมต่อเติมกับผู้รับเหมาจากคำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด					

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการประเมินทางเลือก (ต่อ)					
3. ท่านพิจารณาใช้บริการเลือกใช้บริการซ่อมแซมต่อเติมกับผู้รับเหมาจากคำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ					
4. ท่านพิจารณาการเลือกใช้บริการซ่อมแซมต่อเติมกับผู้รับเหมาจากความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ					
ด้านการตัดสินใจใช้บริการ					
1. ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจากระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย					
2. ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก การรับประกันผลงานตามเวลาที่กำหนด					
3. ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก การบริการที่ดีชี้แนะเป็นขั้นตอนมีหลักการและเหตุผล					
4. ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก ผลงานและชื่อเสียงในอดีตและปัจจุบัน					
5. ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก ความรู้ความชำนาญดำเนินงาน โยมืออาชีพ					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้