



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือน
ในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง ความรู้สึก และข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านไปปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการของที่พักอาศัยในเครือโชคชัยต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

นายประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ท่านรู้จักที่พักรถกลุ่มโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1 [] การแนะนำจากบุคคล | 2 [] สื่อโฆษณาทางวิทยุ |
| 3 [] หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | 4 [] แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ |
| 5 [] ป้ายโฆษณา | 6 [] เดินทางผ่าน |
| 7 [] อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

8. ระยะเวลาในการเข้าพักอาศัยในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1 [] 1 เดือน | 2 [] 2-4 เดือน |
| 3 [] 4-6 เดือน | 4 [] 6-8 เดือน |
| 5 [] มากกว่า 1 ปี | |

9. จำนวนสมาชิกในห้องของท่าน

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 [] พักอยู่คนเดียว | 2 [] แบ่งครึ่งกับเพื่อน |
| 3 [] อยู่ร่วมกันมากกว่า 2 คนขึ้นไป | |

10. ในการเลือกที่พักใครเป็นผู้ตัดสินใจ

- | |
|----------------------------------------------|
| 1 [] ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง |
| 2 []ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้ |
| 3 [] อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่פקอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของท่านที่สุด

คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง = 2 น้อย 1 = น้อยที่สุด

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability)					
1.1 สามารถไว้วางใจในการบริการลูกค้าเรื่องความสะอาดของที่פקได้					
1.2 พนักงานของที่פקให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
1.3 พนักงานทำความสะอาดให้บริการด้านห้องพักมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น					
1.4 พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง					
1.5 พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ไว้วางใจได้					
1.6 มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น					
2. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance)					
2.1 ที่פקมีความมั่นคง ปลอดภัย					
2.2 ที่פקตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เบียดเบียน มีความปลอดภัย					
2.3 อุปกรณ์ภายในห้องพักมีความทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เป็นต้น					
2.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
2.5 การเก็บรักษาทรัพย์สิน มีความปลอดภัย					
2.6 มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.7 ห้องพักสะอาด					
2.8 มีพนักงานทำความสะอาดที่ให้บริการทำความสะอาดห้องพักได้ดี					
2.9 พนักงานทำความสะอาดมีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.10 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในบริเวณที่พักและที่จอดรถ					
2.11 พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น					
2.12 เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัย					
3. การเสนอลสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สามารถจับต้องได้/รูปลักษณะ					
3.1 การใช้บริการที่พักได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก สะอาด					
3.2 การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการถูกค้ำสะอาด					
3.3 การตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เป็นต้น					
3.5 ขนาดของห้องและพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง					
3.6 ความครบครันเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก					
3.7 คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์และสุขภัณฑ์ที่ทางที่พักได้จัดไว้					
3.8 มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก					
3.9 การจัดเตรียมบริการเสริมให้กับผู้พักอาศัย เช่น ร้านขายของชำ ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย เป็นต้น					
3.10 มีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในหอที่ง่ายต่อการเข้าใจ					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) : การเอาใจใส่					
4.1 พนักงานเคาน์เตอร์ที่פקให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ					
4.2 พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก					
4.3 มีการอธิบายวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก					
4.4 พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย					
4.5 เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของที่พักมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม					
4.6 ที่พักมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ					
4.7 ที่พักมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น					
4.8 ที่พักพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า					
4.9 ที่พักมีบริการร้านขายสินค้า					
4.10 ที่พักมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
4.11 ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม					
5. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
3.1 ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานของที่พักให้ความสนใจต่อปัญหา แนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง					
3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน					
3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ					
3.5 เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อกับพนักงานที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ
- () 1.2 สถานที่ตั้งหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
- () 1.3 การติดต่อต้องคอยนาน
- () 1.4 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก
- () 1.5 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ
- () 1.6 พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 1.7 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา
- () 1.8 พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา
- () 1.9 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
- () 1.10 อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ
- () 1.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ในหากฎกษาณชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์
วัน เดือน ปีที่เกิด	11 มกราคม พ.ศ. 2520
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยงวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ. บ.) สาขาวิศวกรรมโยธา (สิ่งแวดล้อม) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2543 บริษัท ซี พี เอส โชนกไพศาล จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป พ.ศ. 2546 บริษัท เพิ่มทรัพย์เชียงใหม่ (2002) จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป พ.ศ. 2548 บริษัท โชนกชัยคอนกรีตอัดแรง จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป