



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัด  
เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการสำรวจข้อมูลงานวิจัยการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) เพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยลัยเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นความจริง ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

อรัชสุรางค์ เนรังษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 2. 30-40 ปี

( ) 3. 41-50 ปี

( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. ปริญญาโท

( ) 4. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

( ) 1. ข้าราชการ

( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 3. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 5. เกษียณอายุการทำงาน

( ) 5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

( ) 1. ไม่เกิน 20,000 บาท

( ) 2. 20,001-50,000 บาท

( ) 3. 50,001-100,000 บาท

( ) 4. มากกว่า 100,000 บาท

7. สิทธิในการครอบครอง

( ) 1. เจ้าของบ้าน

( ) 2. ผู้เช่า

8. ระยะเวลาในการเข้าอยู่อาศัยในโครงการ

( ) 1. ไม่เกิน 1 ปี

( ) 2. 1-3 ปี

( ) 3. 3-5 ปี

( ) 4. มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการก่อนใช้บริการ ในโครงการดิเออบาน่า  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ ในโครงการดิเออบาน่า  
ที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability)</b>					
1. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่เป็นจริง					
2. พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ					
3. ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพเท่ากับช่างภายนอก					
5. ระบบสาธารณูปโภคมีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
<b>2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>					
1. พนักงานแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว					
2. ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา					
3. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา					
4. กระบวนการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว					
5. การติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา					
<b>3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence)</b>					
1. พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ					
2. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ					
3. พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย					
4. พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่					
5. พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access)</b>					
1. ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน					
2. อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ					
3. โครงการมีช่องทางบริการรับเรื่องร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล่องรับบริการ เป็นต้น					
4. พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
5. สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน					
<b>5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)</b>					
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า					
2. พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา					
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม					
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีอ่อนน้อม					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส					
<b>6. ด้านการสื่อสาร (Communication)</b>					
1. โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง					
2. พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
3. พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้					
4. พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า					
5. บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเหมาะสม อาทิป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ					
<b>7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
1. โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า					
2. โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
3. พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี					
5. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)</b>					
1. ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ					
2. ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ					
3. ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ					
4. ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ					
5. พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี					
<b>9. ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ (Understanding/Knowing Customer)</b>					
1. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
3. โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ					
4. การบริการด้านข้อมูลที่สำคัญที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ					
5. โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
<b>10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)</b>					
1. ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย					
2. โครงการมีการตกแต่งนอ่ยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์สนาม					
3. โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย					
4. โครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคมเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
5. โครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของต่อคุณภาพการบริการ หลังใช้บริการในโครงการดิเออบาน่า  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการรับรู้ที่ได้รับจากการใช้บริการ ที่ท่านเห็นว่าตรงตาม  
ความเป็นจริงมากที่สุด

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability)</b>					
1. พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการที่เป็นจริง					
2. พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ					
3. ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพเท่าเทียมกับช่างภายนอก					
5. ระบบสาธารณูปโภคมีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
<b>2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>					
1. พนักงานแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว					
2. ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา					
3. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา					
4. กระบวนการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว					
5. การติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา					
<b>3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence)</b>					
1. พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ					
2. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ					
3. พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย					
4. พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่					
5. พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access)</b>					
1. ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน					
2. อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ					
3. โครงการมีช่องทางบริการรับเรื่องร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล่องรับบริการ เป็นต้น					
4. พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
5. สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน					
<b>5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)</b>					
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า					
2. พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา					
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม					
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีอ่อนน้อม					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส					
<b>6. ด้านการสื่อสาร (Communication)</b>					
1. โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง					
2. พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
3. พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้					
4. พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า					
5. บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเหมาะสม อาทิป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ					
<b>7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
1. โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า					
2. โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
3. พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใส จริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี					
5. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ					



องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)</b>					
1. ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ					
2. ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ					
3. ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ					
4. ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ					
5. พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี					
<b>9. ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ (Understanding/Knowing Customer)</b>					
1. พนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
3. โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ					
4. การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ					
5. โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว					
<b>10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)</b>					
1. ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย					
2. โครงการมีการตกแต่งน่าอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์สนาม					
3. โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย					
4. โครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคมเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
5. โครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางอุรัชสุรางค์ เนรัมย์

วัน เดือน ปีเกิด

6 มีนาคม 2514

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2536

ประวัติการทำงาน

เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท คลับแจ๊คอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด นับตั้งแต่ พ.ศ. 2537

เลขานุการผู้จัดการ หจก.เชียงใหม่ทรีไคเมนชั่น นับตั้งแต่ 2538

เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท อุทยานเชียงใหม่ จำกัด นับตั้งแต่ พ.ศ. 2539

พนักงานพัฒนาธุรกิจ บริษัท เชียงใหม่ศุภมิตร จำกัด นับตั้งแต่ พ.ศ. 2540

เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท เชียงใหม่ศุภมิตร จำกัด นับตั้งแต่ พ.ศ.2541

หัวหน้าแผนกพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัท ปาล์ม สปริงส์ เฟลซ จำกัด นับตั้งแต่ พ.ศ.2548-ปัจจุบัน