



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## ตารางแสดงรายละเอียดห้องพัก หอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบห้องพัก	รายละเอียดห้องพัก	ราคา
ห้องธรรมดา	ห้องขนาด 4 X 6 เมตร มีระเบียบทุกห้องภายในห้องประกอบด้วย เครื่องปรับอากาศ, โทรทัศน์ 21 นิ้ว, ตู้เย็น 6.4 ลิ้ว, โทรศัพท, เครื่องทำน้ําร้อน, เฟอร์นิเจอร์ครบชุด ( เตียงคู่ พร้อมที่นอน, ตู้เสื้อผ้า, โต๊ะวางโทรทัศน์, โต๊ะเขียนหนังสือ, เก้าอี้, ตู้เก็บของพร้อมอ่างล้างจาน, ตู้เก็บของเหนือศีรษะ, ฝ้าม่าน 2 ชั้น กันแสงยูวี)	4,500 บาท ต่อเดือน
ห้องสูง	ห้องขนาด 8 X 6 เมตร มีระเบียบทุกห้องภายในห้องประกอบด้วย เครื่องปรับอากาศ, โทรทัศน์ 29 นิ้ว, ตู้เย็น 8.5 ลิ้ว, โทรศัพท, เครื่องทำน้ําร้อน, อ่างอาบน้ำ, เฟอร์นิเจอร์ครบชุด ( เตียงเดี่ยวพร้อมที่นอน, ชุดโซฟาสำหรับ 4 ที่นั่ง, ตู้เสื้อผ้า, โต๊ะวางโทรทัศน์, โต๊ะเขียนหนังสือ, เก้าอี้, ตู้เก็บของพร้อมอ่างล้างจาน, ฝ้าม่าน 2 ชั้น กันแสงยูวี)	10,000 บาท ต่อเดือน

## ตารางแสดงอัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการ หอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่

ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ	อัตรา
1. ค่าเงินประกันความเสียหาย	ห้องธรรมดา 9,000 บาท และห้องสูง 20,000 บาท
2. ค่าเช่าล่วงหน้า	ห้องธรรมดา 4,500 บาท และห้องสูง 10,000 บาท
3. ค่าไฟฟ้า	7 บาท ต่อยูนิต
4. ค่าน้ำประปา	25 บาท ต่อยูนิต
5. ค่าโทรศัพท์	ในพื้นที่ ครั้งละ 5 บาท โทรศัพท์เคลื่อนที่, โทรต่างจังหวัด คิดตามจริง+ค่าบริการ 10 บาทต่อครั้ง ต่างประเทศ คิดตามจริง + ค่าบริการ 10 บาทต่อครั้ง
6. ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	350 บาทต่อเดือน

### สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการส่วนกลาง

- สระว่ายน้ำเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 07.00 – 22.00 น.
- ทุกห้องมีสัญญาณเคเบิลทีวี
- ทุกห้องมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายบริเวณโรงพักคอยและบริเวณสระว่ายน้ำ
- ระบบรักษาความปลอดภัยด้วย คีย์การ์ด และกล้องวงจรปิด
- ลิฟท์โดยสาร สำหรับ 8 ท่าน
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
- ที่จอดรถฟรีสำหรับผู้เช่า
- ระบบป้องกันอัคคีภัยและบันไดหนีไฟ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

## การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

## คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

## เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวชติกรณ อิ่มมุตโต

นักศึกษาปริญญาโท

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี

( ) 2. 21-25 ปี

( ) 3. 26-30 ปี

( ) 4. 31 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./หรือเทียบเท่า  
 ( ) 2. อนุปริญญา / ปวส./หรือเทียบเท่า  
 ( ) 3. ปริญญาตรี  
 ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียนนักศึกษา  
 ( ) 2. รับราชการ/พนักงาน  
 รัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 ( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 5. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท  
 ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท  
 ( ) 4. 15,001 ขึ้นไป

## 6. ระยะเวลาอยู่อาศัย

- ( ) 1. น้อยกว่า 4 เดือน  
 ( ) 2. 4 - 6 เดือน  
 ( ) 3. มากกว่า 6 เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส

จังหวัดเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ต่อการให้บริการห้องพัก  
เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ ( Product )</b>					
1.1 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของห้องพัก					
1.2 บรรยากาศเหมาะสมแก่การพักอาศัย					
1.3 พื้นที่ใช้สอยในห้องพักกับจำนวนผู้พักอาศัย					
1.4 เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
1.5 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน					
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
1.6 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนรวมของห้องพัก					
1.7 บริการโทรศัพท์ภายในห้องพัก					
1.8 บริการเคเบิลทีวีภายในห้องพัก					
1.9 บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก					
1.10 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายบริเวณโถงพักคอย					
1.11 ช่วงเวลาเปิดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ					
1.12 ช่วงเวลาการให้บริการสรวาน้ำของห้องพัก					
1.13 ประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก					
1.14 ประสิทธิภาพของเครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องพัก					
1.15 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านราคา ( Price )</b>					
2.1 ค่าเช่ารายเดือน					
2.2 ค่าประกันความเสียหาย					
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ					
2.4 ค่าโทรศัพท์					
2.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต					
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด					
2.7 วิธีการชำระเงิน					
<b>3. ด้านสถานที่ ( Place )</b>					
3.1 ทำเลที่ตั้งของห้องพักใกล้สถานศึกษา/ที่ทำงาน					
3.2 ทำเลที่ตั้งของห้องพักอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ตลาด					
3.3 ทำเลที่ตั้งของห้องพักมีรถสาธารณะผ่านเข้าออก					
3.4 ถนนผ่านห้องพักกว้าง รถสามารถผ่านได้สะดวก					
3.5 ที่จอดรถของห้องพักเพียงพอ					
3.6 ที่จอดรถของห้องพักมีความปลอดภัย					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ( Promotion )</b>					
4.1 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาห้องพัก					
4.2 แผ่นพับโฆษณาห้องพัก					
4.2 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ					
4.3 การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และ ข่าวประชาสัมพันธ์					
4.4 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์					
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องพักกับผู้พักอาศัย เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ด้านบุคลากร ( People )</b>					
5.1 การบริหารงานของเจ้าของหอพัก					
5.2 พนักงานของหอพักสามารถไว้ใจได้					
5.3 พนักงานหอพักยิ้มแย้ม แจ่มใจ เป็นกันเอง					
5.4 ความเอาใจใส่ของพนักงานของหอพัก					
5.5 พนักงานของหอพักให้บริการรวดเร็ว					
5.6 พนักงานหอพักสามารถให้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
5.7 พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ					
5.8 การแต่งกายของพนักงานหอพัก					
5.9 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์					
<b>6. ด้านกระบวนการ ( Process )</b>					
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว					
6.2 ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก เช่นระบบลิฟท์การ์ด					
6.3 ระบบการออกใบแจ้งหนี้					
6.4 ระบบการรับฝากข้อมูลข่าวสารของพนักงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
6.5 ระบบการป้องกันอัคคีภัย/ทางออกฉุกเฉินของหอพัก					
6.6 การรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้พักอาศัย					
6.7 ระบบการแก้ไขเมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา					
6.8 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัย					



ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านกระบวนการ ( Process )</b>					
6.9 ความรวดเร็ว ของการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ					
6.10 ระบบของสาธารณูปโภคของหอพัก เช่น น้ำ ไฟ					
6.11 ระบบการกำจัดขยะ					
<b>7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence )</b>					
7.1 การออกแบบและความสวยงามของอาคารหอพัก					
7.2 การออกแบบและความสวยงามภายในห้องพัก					
7.3 ป้ายหอพักมีความโดดเด่น สังกัดเห็นง่าย					
7.3 สีภายในห้องพัก					
7.4 ขนาดของห้องพัก					
7.5 ขนาดของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง โต๊ะ ตู้ เสื้อผ้า					
7.6 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก เช่น บริเวณหอพัก สวน ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม					
7.7 ขนาดและรูปแบบของสระว่ายน้ำ					
7.8 การออกแบบตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพัก เช่น โถงพักคอย					
7.9 การจัดพื้นที่บริเวณหอพักให้เป็นสัดส่วน					
7.10 ขนาดของลิฟท์ที่มีความเหมาะสม					
7.11 ลิฟท์เพียงพอต่อการใช้งาน					
7.12 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของหอพัก					
7.13 ความกว้างของถนนในหอพัก					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัด  
เชียงใหม่**

3.1 โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับปัญหาที่ท่านพบ ในการใช้บริการห้องพัก เซ็นทรัล  
ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1.1 มีการส่งเสียงดังในห้องพัก					
3.1.2 มีการขโมยสิ่งของในห้องพัก					
3.1.3 ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ					
3.1.4 ภายในห้องพักอากาศไม่ถ่ายเท					
3.1.4 ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
3.1.5 ห้องน้ำส่วนกลางไม่สะอาด					
3.1.6 การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก					
3.1.7 พนักงานห้องพักไม่เต็มใจให้บริการ					
3.1.8 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับท่านได้					
3.1.9 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของพนักงานต้อนรับไม่เหมาะสมต่อการติดต่อของท่าน					
3.1.10 บริเวณห้องพักสกปรกไม่เป็นระเบียบ					
3.1.11 ระบบอินเตอร์เน็ตของห้องพักช้าและล่าช้า					
3.1.12 ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของส้วมระบายน้ำ					
3.1.13 ระบบการออกไปแจ้งหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ					

3.1.14 ปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากปัญหาข้างต้น (โปรดระบุ)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ หอพักเซ็นทรัล อีลด์ เฟลต

วันที่ 23 กันยายน 2550

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายทวีศักดิ์ เต็มธนารักษ์ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัท ชุมแสง เฟลต จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 100 บ้านใหม่หลังมอชอย 1 หมู่ 14 ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาว ธิดิภรณ์ อินมุตโต รหัสนักศึกษา 4840201 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล อีลด์ เฟลต จังหวัดเชียงใหม่ เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และขอด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ .....

(นายทวีศักดิ์ เต็มธนารักษ์)

(กรรมการผู้จัดการ)

ลงชื่อ .....

(นางสาวธิดิภรณ์ อินมุตโต)

(ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ .....

(นางแสงระวี รัตน์ะ)

(พยาน)

ลงชื่อ .....

(นายสมาน มณีจักร)

(พยาน)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวธิดิภรณ์ อินมุตโต
วัน เดือน ปี เกิด	14 เมษายน 2521
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ฝ่ายบริหาร ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชุมแสง เพลส จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ( เซ็นทรัล ฮิลล์ เพลส )

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved