ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของโครงการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่ง แบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ถ้าไม่มีตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ” และเขียนข้อความที่เป็นคำตอบของท่านลงในช่องว่างท้ายตัวเลือก

1. เพศ

☐1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐2. 30 – 40 ปี

☐3. 41 – 50 ปี ☐4. 51 – 60 ปี

☐5. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐1. โสด ☐2. สมรส

☐3. หย่าร้าง ☐4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐2. ปริญญาตรี

☐3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐2. พนักงานบริษัท

☐3. เจ้าของธุรกิจ ☐4. รับจ้างทั่วไป

☐5. เกษียณ หรือไม่ได้ทำงาน ☐6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของท่าน

☐1. น้อยกว่า 20,000 บาท ☐2. 20,001 – 30,000 บาท

☐3. 30,001 – 40,000 บาท ☐4. 40,001 – 50,000 บาท

☐5. 50,001 – 60,000 บาท ☐6. มากกว่า 60,001 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ผู้พักอาศัยอยู่ในบ้านหรือครอบครัวเดียวกับท่าน (ภายในบริเวณโครงการหมู่บ้านลัดดารมย์ เชียงใหม่)

☐1. พักอาศัยคนเดียว ☐2. 2 – 3 คน

☐3. 4 – 5 คน ☐4. มากกว่า 5 คน

8. ขนาดพื้นที่บ้านของท่านในโครงการหมู่บ้านลัดดารมย์เชียงใหม่

☐1. น้อยกว่า 100 ตารางวา ☐2. 101 – 150 ตารางวา

☐3. 151 – 200 ตารางวา ☐4. 201 – 250 ตารางวา

☐5. มากกว่า 250 ตารางวา

9. ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการหมู่บ้านลัดดารมย์เชียงใหม่

☐1. น้อยกว่า 1 ปี ☐2. 1 – 2 ปี

☐3. 3 – 4 ปี ☐4. 5 – 6 ปี

☐5. มากกว่า 6 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการหมู่บ้านลัดดารมย์เชียงใหม่

โดยคำว่า **"เจ้าหน้าที่"** ในแบบสอบถามหมายถึง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการหมู่บ้านลัดดารมย์เชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1. โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ					
2. โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน					
3. โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก					
4. โครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ					
5. โครงการมีระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลภายในโครงการอย่างเป็นระบบ					
6. โครงการมีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้พักอาศัย					
7. โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)					
8. โครงการมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น และภายในสวนสาธารณะยังแวดล้อมไปด้วยต้นไม้และดอกไม้ ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ					
9. โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ					
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย					
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน					
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้					
1. บริษัทควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป					
2. โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ					
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย					
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การตอบสนองลูกค้า					
1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในให้การบริการแก่ผู้พักอาศัย					
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ					
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ผู้พักอาศัย					
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง					
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป					
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีจำนวนเพียงพอที่จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ					
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ เช่นการรักษาความปลอดภัย การดูแลความเรียบร้อยด้านทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมภายในโครงการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (ต่อ)					
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ					
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ					
8. ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจเมื่อได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ภายในโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการ					
9. การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด					
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด					
2. โครงการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้พักอาศัย					
3. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส					
4. โครงการให้ความสำคัญกับข้อติชม - ข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ต่อ)	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย					
6. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้					
7. เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้การบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี					

<u>ส่วนที่ 3</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

……

……

……

……

……

……

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง พ.ศ. 2545 กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

(กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, 2552)

เรื่อง การจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรหรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่น และการขออนุมัติดำเนินการเพื่อการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค พ.ศ. 2545 ระเบียบคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง ว่าด้วยการจัดตั้งนิติบุคคล หมู่บ้านจัดสรรหรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่น และการขออนุมัติดำเนินการเพื่อการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค พ.ศ. 2545 ผู้จัดสรรที่ดินใดมีความประสงค์จะพ้นจากหน้าที่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคที่ได้จัดให้มีขึ้นเพื่อการจัดสรรที่ดินตามแผนผังและโครงการที่ได้รับอนุญาตภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้จัดสรรที่ดินต้องรับผิดชอบการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ตามมาตรา 23 (5) และมีผู้ซื้อที่ดินจัดสรรจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนแปลงย่อยตามแผนผังโครงการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

(1) จัดทำบัญชีทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภคที่ผู้จัดสรรที่ดินได้จัดให้มีขึ้นเพื่อการจัดสรรที่ดินตามแผนผังและโครงการที่ได้รับอนุญาตพร้อมรายละเอียดหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งระบุจำนวนเงินค่าบำรุงรักษาสาธารณูปโภคที่ผู้จัดสรรที่ดินต้องรับผิดชอบทั้งนี้ต้องไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่ทำสัญญาค้ำประกันการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค

(2) แจ้งให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรทุกรายทราบพร้อมบัญชีทรัพย์สินตาม (1) เพื่อดำเนินการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรหรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่น เพื่อรับโอนทรัพย์สินดังกล่าวไปจัดการและดูแลบำรุงรักษา

(3) การแจ้งตาม (2) ให้ผู้จัดสรรที่ดินทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังภูมิลำเนาของผู้ซื้อที่ดินจัดสรร และประกาศในหนังสือพิมพ์ซึ่งแพร่หลายในท้องถิ่นนั้น ไม่น้อยกว่าสามวันพร้อมทั้งปิดประกาศสำเนาหนังสือแจ้งผู้ซื้อที่ดินจัดสรรและบัญชีทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะตาม (1) ไว้ในที่เปิดเผย ณ บริเวณที่ดินที่ทำการจัดสรรไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุใน (4) โดยการปิดประกาศดังกล่าวต้องมีผู้ซื้อที่ดินจัดสรรจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนลงลายมือชื่อเป็นพยาน ทั้งนี้ ให้ถือว่าผู้ซื้อที่ดินจัดสรรได้รับแจ้งจากผู้จัดสรรที่ดินในวัน ที่ผู้จัดสรรที่ดินได้ดำเนินการ ส่งหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ประกาศในหนังสือพิมพ์ และปิดประกาศครบถ้วนแล้ว

(4) กำหนดระยะเวลาให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรต้องจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร หรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่น และรับโอนทรัพย์สินตามบัญชีใน (1) ให้แล้วเสร็จ แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรรายสุดท้ายได้รับแจ้งจากผู้จัดสรรที่ดิน

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และการจัดการสาธารณูปโภค และการจัดทำบัญชี พ.ศ.2545 หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บค่าใช้จ่ายในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บำรุงรักษาและการจัดทำสาธารณูปโภค กรณีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร เมื่อจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแล้ว ให้คณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรรกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายและเสนอให้ที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกมีมติเห็นชอบเมื่อที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกมีมติเห็นชอบการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายดังกล่าวแล้ว ให้คณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรรแจ้งให้สมาชิกทราบว่าจะจัดเก็บค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนในอัตราเท่าใด จะเริ่มจัดเก็บค่าใช้จ่ายจากสมาชิกภายในวันที่เท่าใดของทุกเดือน พร้อมทั้งวิธีการและสถานที่ในการจัดเก็บ การกำหนดวันเริ่มจัดเก็บค่าใช้จ่ายของเดือนแรกจะต้องกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันนับแต่วันที่ที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกมีมติเห็นชอบการกำหนดอัตราค่าใช้จ่าย ฯลฯ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวสาธวี ฤกษบุตร	
วัน เดือน ปี เกิด	3 พฤษภาคม 2523	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537 - พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย
	พ.ศ. 2541 - พ.ศ. 2544	วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 - พ.ศ. 2549	สหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved