

Appendix B

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์สำหรับนักศึกษาปริญญาโท สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อแนะนำในการให้บริการและนำไปสู่การแก้ไขต่อไป ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำมาใช้เพื่อการศึกษาโดยเฉพาะ และข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลของท่านในแบบสอบถามนี้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม: แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสวัสดิการของห้องพัก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพัก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาเติมข้อมูล หรือ ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ: _____ ปี
3. ระดับการศึกษาปัจจุบัน

☐ มัธยมศึกษา	☐ อาชีวศึกษา
☐ อนุปริญญา	☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
4. คณะ / แผนก.....
5. สถาบันการศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

☐ มหาวิทยาลัยศิลปากร	☐ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
☐ มหาวิทยาลัยคริสเตียน	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ชั้นปีที่

☐ ชั้นปีที่ 1	☐ ชั้นปีที่ 2	☐ ชั้นปีที่ 3	
☐ ชั้นปีที่ 4	☐ อื่น ๆ		
7. ภูมิลำเนาเดิม

☐ กรุงเทพมหานคร	☐ นครปฐม	☐ จังหวัดอื่น	โปรดระบุ.....
--	---------------------------------	--------------------------------------	---------------
8. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท	☐ 3,000 - 4,000 บาท
☐ 4,001 - 5,000 บาท	☐ 5,001 - 6,000 บาท
☐ มากกว่า 6,000 บาท	
9. ท่านมีพาหนะเป็นของตนเองหรือไม่ ☐ มี ☐ ไม่มี
10. ปัจจุบันท่านเดินทางจากที่พักไปยังมหาวิทยาลัยอย่างไร

☐ รถยนต์	☐ รถจักรยาน
☐ รถจักรยานยนต์	☐ รถจักรยานยนต์รับจ้าง
☐ รถโดยสารสาธารณะ	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสวัสดิการของหอพัก

คำชี้แจง: กรุณาเติมข้อมูล หรือ ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านพักอยู่หอพัก ☐ ภายในมหาวิทยาลัย ☐ หอพักเอกชน

2. ลักษณะหอพักที่ท่านอาศัยอยู่ ☐ อพาร์ทเมนต์ ☐ บ้านเช่า

☐ คอนโดมีเนียม ☐ ห้องเช่า

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ _____ เดือน _____ ปี

4. จำนวนสมาชิกในหอพัก _____ คน ต่อห้อง

5. ค่าเช่าหอพักต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 2,000 บาท ☐ 2,000-2,500 บาท

☐ 2,501-3,000 บาท ☐ 3,001-3,500 บาท

☐ 3,501- 4,000 บาท ☐ 4,001 บาทขึ้นไป

6. ที่พักของท่านตั้งอยู่บริเวณใด

☐ ด้านหน้ามหาวิทยาลัย ☐ ด้านข้างมหาวิทยาลัย

☐ ด้านหลังมหาวิทยาลัย

7. ระยะเวลาในการเดินทาง

☐ น้อยกว่า 5 นาที ☐ 5-10 นาที

☐ 11-15 นาที ☐ มากกว่า 15 นาที

8. ภายในห้องพัก ทางห้องพักได้จัดเตรียมอะไรให้ท่านบ้าง

อุปกรณ์	มี	ไม่มี
เตียง		
ที่นอน		
โต๊ะเขียนหนังสือพร้อมเก้าอี้		
ตู้เสื้อผ้า		
ตู้เย็น		
โทรทัศน์		
เคเบิลทีวี		
เครื่องทำน้ำอุ่น		
โทรศัพท์		
อินเทอร์เน็ต		
เครื่องปรับอากาศ		
พัดลม		
ห้องน้ำภายในห้องนอน		

9. สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่ห้องพักจัดไว้ให้ท่าน

สิ่งอำนวยความสะดวก / บริการ	มี	ไม่มี
ลิฟต์		
มินิมาร์ท		
ร้านอาหาร		
ร้านเสริมสวย		
บริการด้านข่าวสาร บันเทิง		
ที่จอดรถ		
รับ-ส่ง ไปรษณีย์		
ร้าน ชัก อปรีด		
บริการรักษาความปลอดภัย		
ห้องออกกำลังกาย		
ร้านเช่าหนังสือ		
ร้านถ่ายเอกสาร		
ร้านคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต		
เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษา		
การอนุญาตให้ใช้ยานพาหนะ		
การนำบุคคลภายนอกเข้ามาในห้องพัก		

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกห้องพักของท่าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยทางกายภาพของห้องพัก					
1. ภาพพจน์ของห้องพัก					
2. การออกแบบอาคารและความสวยงามของห้องพัก					
3. การออกแบบภายในห้องพัก					
4. ความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก					
5. ขนาดของห้องพัก					
6. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ฯลฯ					
7. ที่จอดรถ					
ปัจจัยด้านราคา					
1. รายได้ของนักศึกษาต่อเดือน					
2. ค่าเช่าห้องพักต่อเดือน					
3. ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการอยู่ห้องพัก เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ฯลฯ					
4. ค่าประกันความเสียหาย					
5. วิธีการชำระเงิน เช่น การผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวด					
ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง					
1. ทำเลที่ตั้งของห้องพัก - ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้สถาบันการศึกษา					
2. ความสะดวกในการเดินทาง					
3. ความสะดวกในการจอดรถ					
4. สภาพแวดล้อมโดยรอบห้องพัก					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย					
1. ป้ายโปสเตอร์โฆษณา					
2. คำบอกกล่าวจากคนรู้จัก					
3. โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ เช่น ใบปลิว สมุดหนังสือ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกห้องพักของท่าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. ความน่าเชื่อถือของเจ้าของหรือผู้ดูแลห้องพัก					
2. อธิษาศัยและความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าของ ผู้ดูแล หรือ พนักงานห้องพัก					
3. ความเอาใจใส่ของเจ้าของ ผู้ดูแลหรือพนักงานห้องพัก					
4. ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด					
5. ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
6. ความซื่อสัตย์ของพนักงานในห้องพัก					
ปัจจัยด้านการบริการ					
1. ข้อกำหนดในการเข้าพัก เช่น ห้ามทำอาหารในห้องพัก					
2. . การจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยของห้องพัก					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟ					
4. ความยืดหยุ่นในการชำระค่าไฟฟ้า และค่าบริการต่าง ๆ					
5. การจัดให้มีบริการอื่นๆ เช่น บริการซักผ้า บริการตู้น้ำดื่มอัตโนมัติ					
6. การดูแลห้องพักและทรัพย์สินเมื่อผู้เช่าเดินทางไปต่างจังหวัด เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์					
ปัจจัยด้านอื่นๆ					
1. มีเพื่อนอยู่ร่วมกันในห้องพัก หรือ อยู่ภายในห้องพักเดียวกัน					
2. การให้คำปรึกษาเมื่อผู้เช่ามีปัญหาด้านต่าง ๆ					

ส่วนที่ 4: ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการความพึงพอใจ	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
1. ด้านความสะอาด					
1) ห้องพักมีความสะอาด					
2) ห้องน้ำ ห้องส้วม					
3) ทางเดินมีความสะอาด					
4) ถึงขยะมีเพียงพอและมีความสะอาด					
5) การดูแลรักษาและทำความสะอาดหอพัก และบริเวณหอพัก					
2. ด้านความสะดวก					
1) ได้รับความสะดวกในการเข้าพัก					
2) ได้รับการบริการในการเข้าพัก					
3) การบริการซ่อมบำรุงรักษาพัสดุภัณฑ์ภายในหอพัก					
4) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก					
5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก					
3. ด้านความสบายและเหมาะสม					
1) ห้องพักมีความสบาย/เหมาะสม					
2) การจัดและตกแต่งอาคารหอพัก					
3) สถานที่ที่ทบทวนตำราและทำรายงานในหอพัก					
4) การจัดทำทะเบียนหอพัก					
5) ห้องอเนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน					
4. ด้านความปลอดภัย					
1) มี รปภ. (ฝ่ายรักษาความปลอดภัย) ในหอพัก					
2) การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยเกี่ยวกับ ความเป็นอยู่ของนักศึกษา					
3) การปิดหอพัก เวลา 22.00-05.30 น.					
4) การห้ามบุคคลภายนอกเข้าบริเวณหอพัก					
5) การห้ามรถบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์เข้าเขตหอพัก					
6) การลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณ หอพัก					

รายการความพึงพอใจ	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
5. ด้านการสื่อสารและคอมพิวเตอร์					
1) มีข่าวสารหอพัก					
2) มีวารสาร หนังสือพิมพ์					
3) การจัดให้มีเครื่องรับโทรศัพท์ในหอพัก					
4) การจัดให้มีระบบสื่อสารทางโทรศัพท์ในหอพัก					
5) การจัดบริการคอมพิวเตอร์เครือข่ายในหอพัก					
6. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก					
1) ค่าเช่าหอพัก					
2) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าสาธารณูปโภค					
3) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสถานศึกษา					
7. การบริการทั่วไป					
1) การรณรงค์ประหยัดน้ำประปา / กระแสไฟฟ้า					
2) ความสงบเรียบร้อยของหอพัก					
3) ที่จอดรถ					
4) บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านค้า ร้านเสริมสวย ฯลฯ					
5) การลงโทษนักศึกษาที่ทำผิดระเบียบ					

ส่วนที่ 5: ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านประสบในการพักอาศัยในหอพัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] ราคาเช่าและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในหอพักสูง
- [] มีเสียงดังรบกวน ไม่สงบ ไม่เป็นส่วนตัว
- [] บริเวณหอพัก เช่นทางเดิน ไม่สะอาด
- [] สภาพแวดล้อมหอพักไม่ดี เช่นมีมลภาวะ ฝุ่นละออง
- [] การรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ
- [] ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- [] การเดินทางไม่สะดวก
- [] อื่น ๆ โปรด

ระบุ.....

2. เหตุผลที่ท่านเลือกเช่าหอพักนี้ เพราะเหตุใด (กรุณาเรียงลำดับ 1,2,3....ตามความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของท่าน)

- ☐ ความปลอดภัย
- ☐ เป็นที่พักเฉพาะสตรี หรือ บุรุษ
- ☐ ผู้ปกครองต้องการให้เช่า
- ☐ การเดินทางสะดวก
- ☐ กฎระเบียบของหอพัก
- ☐ ความสะอาด
- ☐ ภาพพจน์ดี
- ☐ อื่น ๆ โปรด

ระบุ.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น
