ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาง สกาวเดือน โอกาว่า
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย√หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( )1. หญิง ( ) 2. ชาย

2. อายุปัจจุบัน

( )1. ต่ำกว่า 21 ปี ( )2. 21 – 30 ปี

( )3. 31 – 40 ปี ( )4. 41 – 50 ปี

( )5. 51 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ ……)

3. สถานภาพการสมรส

( )1. โสด ( )2. สมรส ( )3. อื่นๆโปรดระบุ ……

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( )1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ( )2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

( )3. ปวส.หรืออนุปริญญา ( )4. ปริญญาตรี

( )5. ปริญญาตรีขึ้นไป (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

( )1. นักเรียน/นักศึกษา ( )2. ข้าราชการ

( )3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( )4. พนักงานบริษัทเอกชน

( )5. ธุรกิจส่วนตัว ( )6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

( )7. อื่นๆโปรดระบุ …….

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( )1. ต่ำกว่า 25,000 บาท ( )2. 25,000 – 50,000 บาท

( )3. 50,001 – 75,000 บาท ( )4. 75,001 – 100,000 บาท

( )5. 100,001 – 125,000 บาท ( )6. 125,000 บาทขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ท่านมาทำอะไรที่จังหวัดเชียงใหม่

( )1. ท่องเที่ยว (ระยะเวลา…….วัน)

( )2. ทำงาน (ระยะเวลาสัญญาจ้างงาน…….เดือน)

( )3. พำนักระยะยาว (ระยะเวลา…….เดือน)

( )4. ศึกษา (ระยะเวลา…….เดือน)

( )5. อื่นๆ โปรดระบุ ……

8. ท่านเคยมาพักอาศัยที่ “อาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4” กี่ครั้ง

( )1. 1 – 3 ครั้ง ( )2. 4 – 6 ครั้ง

( )3. มากกว่า 6 ครั้ง (โปรดระบุ ……)

9. ท่านอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ในเดือนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( )1. เดือนมกราคม ( )2. เดือนกุมภาพันธ์

( )3. เดือนมีนาคม ( )4. เดือนเมษายน

( )5. เดือนพฤษภาคม ( )6. เดือนมิถุนายน

( )7. เดือนกรกฎาคม ( )8. เดือนสิงหาคม

( )9. เดือนกันยายน ( )10. เดือนตุลาคม

( )11. เดือนพฤศจิกายน ( )12. เดือนธันวาคม

10. ระยะเวลาในการเช่าห้องชุดต่อครั้ง

( )1. 1 เดือน ( )2. ระยะเวลา 2 – 3 เดือน

( )3. ระยะเวลา 4 –5 เดือน ( )4. มากกว่า 6 เดือน (โปรดระบุ ……)

11. ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาเช่าห้องชุดที่ “อาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4” อีกหรือไม่

( ) 1. กลับมาอีก เพราะ……

( ) 2. ไม่กลับมาอีก เพราะ……

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

12. ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

( ) 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 2. ราคา 15,001 – 20,000 บาท

( ) 3. มากกว่า 20,000 บาท (โปรดระบุ ……..…)

13. ขนาดห้องชุดที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงใด

( ) 1. น้อยกว่าเท่ากับ 45 ตารางเมตร ( ) 2. ระหว่าง 46 – 100 ตารางเมตร

( ) 3. ระหว่าง 101 – 150 ตารางเมตร ( ) 4. ระหว่าง 151 – 200 ตารางเมตร

( ) 5. มากกว่า 201 ตารางเมตร (โปรดระบุ ……)

14. ในการเลือกเช่าห้องชุดใครเป็นผู้ตัดสินใจ

( ) 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง ( ) 2. ผู้ร่วมเดินทาง

( ) 3. บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ ( ) 4. บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้

( ) 5. ญาติ/เพื่อนเป็นผู้จัดเตรียมให้ ( ) 6. อื่นๆโปรดระบุ…….

15. ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักห้องชุดของ “อาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4” จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ตัวแทน (Agent) ( ) 2. อินเตอร์เน็ต (Website ใด……)

( ) 3. ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ ( ) 4. นิตยสาร

( ) 5. หนังสือนำเที่ยว ( ) 6. เพื่อนหรือญาติ พี่น้อง

( ) 7. บริษัทท่องเที่ยว ( ) 8. อื่นๆโปรดระบุ……

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ					
1.1 ความสะอาดของห้องชุด					
1.2 ห้องชุดตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
1.3 ขนาดของห้องชุด					
1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องชุด เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ					
1.5 มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)					
1.6 มีเครื่องทำน้ำอุ่น และมีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ					
1.7 มีเครื่องปรับอากาศในห้องชุด ที่เสียงไม่รบกวน และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
1.8 มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI					
1.9 มีเคเบิ้ลทีวี ที่มีช่อง NHK					
1.10 มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด					
1.11 มี Fitness					
1.12 มีสระว่ายน้ำ					
1.13 มีร้านอาหาร หรือ Minimart					
1.14 สามารถเลี้ยงสัตว์ได้					
1.15 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา					
2.1 ค่าเช่ารายเดือน					
2.2 ค่าประกันความเสียหาย					
2.3 ค่าน้ำ ค่าไฟ					
2.4 ค่าโทรศัพท์					
2.5 ค่าบริการอินเตอร์เน็ต					
2.6 ค่าบริการทำความสะอาด					
2.7 รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต					
2.8 อื่นๆโปรดระบุ……					
3. ด้านสถานที่					
3.1 ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก					
3.2 ใกล้แหล่งชุมชน					
3.3 ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ					
3.4 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ					
3.5 ใกล้แหล่งบันเทิง					
3.6 ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน					
3.7 มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ					
3.8 สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟ็กซ์					
3.9 สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล์					
3.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
3.11 สถานที่มีความปลอดภัย					
3.12 อื่นๆโปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย					
4.2 การโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว					
4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์					
4.4 การลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ					
4.5 พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆภายในอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิ้ลทีวี เป็นต้น)					
4.6 มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศญี่ปุ่น					
4.7 มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศไทย					
4.8 มี website ของอาคารชุดโดยเฉพาะ					
4.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5.ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.2 พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
5.3 พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้					
5.4 พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.5 พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
5.6 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม					
5.7 พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบ ต่อสิ่งที่ ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถ โดยสารให้ เป็นต้น					
5.8 พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาค					
5.9 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง					
5.10 พนักงานรักษาความปลอดภัยมี กิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและ กระตือรือร้นใน การให้บริการ					
5.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการจองห้องชุด					
6.2 ขั้นตอนการคืนห้องชุดไม่ล่าช้า					
6.3 ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า					
6.4 ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยก มิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น)					
6.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ป้ายชื่อของสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน					
7.2 อาคารชุดมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี					
7.3 ความสะอาดของตัวอาคาร					
7.4 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม					
7.5 มีการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในอาคารชุด					
7.6 อุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย					
7.7 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ					
7.8 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง					
7.9 มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV					
7.10 มีระบบกุญแจอิเลคโทรนิก					
7.11 มีระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร					
7.12 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

1.1 ( ) ห้องชุดไม่สะอาด
1.2 ( ) ห้องชุดตกแต่งไม่สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย
1.3 ( ) ห้องชุดมีขนาดเล็กเกินไป
1.4 ( ) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน โซฟา
1.5 ( ) ไม่มีห้องน้ำแบบแยกส่วน (แยกระหว่างห้องอาบน้ำ และห้องสุขา)
1.6 ( ) ไม่มีเครื่องทำน้ำอุ่นและอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ
1.7 ( ) เครื่องปรับอากาศในห้องชุดมีเสียงดัง หรือไม่เย็น
1.8 ( ) ไม่มีอินเตอร์เน็ตระบบ WIFI
1.9 ( ) ไม่มีเคเบิ้ลทีวีที่มีช่อง NHK
1.10 ( ) ไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องชุด
1.11 ( ) ไม่มี Fitness
1.12 ( ) ไม่มีสระว่ายน้ำ หรือ สระว่ายน้ำชำรุด
1.13 ( ) ไม่มีร้านอาหาร หรือ Minimart
1.14 ( ) ไม่สามารถเลี้ยงสัตว์ได้
1.15 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ด้านราคา

2.1 ( ) ค่าเช่ารายเดือนมีราคาแพงเกินไป
2.2 ( ) ค่าประกันความเสียหายแพงเกินไป
2.3 ( ) ค่าน้ำ ค่าไฟแพงเกินไป
2.4 ( ) ค่าโทรศัพท์แพงเกินไป
2.5 ( ) ค่าบริการอินเตอร์เน็ตแพงเกินไป
2.6 ( ) ค่าบริการทำความสะอาดแพงเกินไป
2.7 ( ) ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้
2.8 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ด้านสถานที่

3.1 ( ) การเดินทางมาพักไม่สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ( ) ไกลแหล่งชุมชน
3.3 ( ) ไกลแหล่งจับจ่ายซื้อของ
3.4 ( ) ไกลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
3.5 ( ) ไกลแหล่งบันเทิงต่างๆ
3.6 ( ) ไกลสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน
3.7 ( ) บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ
3.8 ( ) ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟ็กซ์
3.9 ( ) ไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเตอร์ได้
3.10 ( ) ไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
3.11 ( ) สถานที่ไม่มีความปลอดภัย
3.12 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 ( ) การโฆษณาผ่านแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ และป้ายต่างๆ มีน้อยเกินไป
4.2 ( ) ไม่มีการโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว
4.3 ( ) ไม่มีการโฆษณาทางเว็บไซต์
4.4 ( ) ไม่มีการลดอัตราค่าเช่าห้องชุดสำหรับแขกที่พักในระยะยาว หรือกลับมาพักซ้ำ
4.5 ( ) ขาดการแนะนำ การให้บริการด้านต่างๆ ภายในอาคารชุดโดยพนักงาน
4.6 ( ) ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตไทย ในประเทศญี่ปุ่น
4.7 ( ) ไม่มีการโฆษณาผ่านทางสถานทูตญี่ปุ่น ในประเทศไทย
4.8 ( ) ไม่มีเว็บไซต์ของอาคารชุดโดยเฉพาะ
4.9 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ด้านบุคลากร

5.1 ( ) พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
5.2 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ
5.3 ( ) พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้
5.4 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
5.5 ( ) พนักงานต้อนรับไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขาดความนอบน้อม
5.6 ( ) พนักงานต้อนรับแต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม
5.7 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ ได้รับปากกับลูกค้าไว้
5.8 ( ) พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างไม่เสมอภาค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.9 ( ) ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5.10 ( ) พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดความตั้งใจ และไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ

5.11 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1 ( ) กระบวนการให้บริการในด้านการจองห้องชุดมีความล่าช้า

6.2 ( ) ขั้นตอนการคืนห้องชุดล่าช้า

6.3 ( ) ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า

6.4 ( ) ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง

6.5 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7.1 ( ) ป้ายชื่อของอาคารชุดมองเห็นได้ไม่ชัดเจน

7.2 ( ) อาคารชุดไม่มีชื่อเสียง

7.3 ( ) ตัวอาคารไม่สะอาด

7.4 ( ) บริเวณสถานที่โดยรวมไม่สวยงาม

7.5 ( ) อากาศภายในอาคารชุดถ่ายเทไม่สะดวก

7.6 ( ) อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ล้าสมัย

7.7 ( ) ห้องน้ำที่ให้บริการไม่สะอาด

7.8 ( ) ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

7.9 ( ) ไม่มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV

7.10 ( ) ไม่มีระบบกุญแจอิเลคโทรนิก

7.11 ( ) ไม่มีระบบป้องกันอัคคีภัยภายในและนอกอาคารชุด

7.12 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

No.....

アンケートのお願い

ヒルサイドコンドミニアムのお客様に、従業員のサービスやマーケティングに満足されて
いるかどうかを質問させて頂きます。

説明書き

このアンケートは、コンドミニアムのサービスなどを研究して、今後のコンドミニアム運営に
役立てるものです。このアンケートを参考にして、良いコンドミニアムに致します。
私は、今、チェンマイ大学にて、経営学の勉強をしております。もうすぐ卒業ですので
この研究を卒業論文としても利用させて頂くと共に、コンドミニアムの改善にも役立てます。

このアンケートにご協力頂きまして、ありがとうございます

チェンマイ大学大学院経営学部在籍

Mrs. SAKAODUEAN OGAWA

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

アンケートの内容について

質問第1ステージ　回答者の資格調査
質問第２ステージ　回答者の満足度調査
質問第３ステージ　サービスの問題を進める為の資料

質問の当てはまる（　）内に　✓　にて、ご選択下さい。

質問第1ステージ　　回答者の資格調査

1. 性別

（　　）1. 女性　　（　　）2. 男性

2. 年齢

（　　）1. 21歳以下　　（　　）2. 21-30歳
（　　）3. 31-40歳　　（　　）4. 41-50歳
（　　）5. 51才以上(この欄に年齢記載　　歳)

3. ステイタス

（　　）1. 独身　　（　　）2. 結婚済み
（　　）3. その他（この欄に記載　　）

4. 学歴

（　　）1. 高校卒業以下　　（　　）2. 高校卒業
（　　）3. 大学卒業　　（　　）4. 大学院卒業
（　　）5. 大学院以上（この欄に記載　　卒業 ）

5. 職業等

（　　）1. 学生　　（　　）2. 公務員
（　　）3. 国営事業　　（　　）4. 会社員
（　　）5. 自営業　　（　　）6. 主婦
（　　）6. その他（この欄に記載　　）

6. 毎月の収入

（　　）1. 25,000バーツ以下　　（　　）2. 25,000-50,000バーツ
（　　）3. 50,001 － 75,000バーツ　　（　　）4. 75,001-100,000バーツ
（　　）5. 100,001 － 125,000バーツ　　（　　）6. 125,000バーツ以上

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. チェンマイで、何をしますか

(　　)1.旅行　(期間　　日)
(　　)2.仕事(雇用契約の期間　　カ月)
(　　)3.ロングステイ (期間　　ヶ月)
(　　)4. 学生 (期間　　ヶ月)
(　　)5. その他 (この欄に記載　　)

8.Hillside Plaza & Condotel 4 に何回住んで居たこと在りますか
(　　)1. 1-3回　　(　　)2. 4-6回
(　　)3. 6回以上(この欄に記載　　回)

9.何月のチェンマイに住むのが好きですか (何カ所でも印可)
(　　)1.　1月　　(　　)2.　2月
(　　)3.　3月　　(　　)4.　4月
(　　)5.　5月　　(　　)6.　6月
(　　)7.　7月　　(　　)8.　8月
(　　)9.　9月　　(　　)10.　10月
(　　)11.　11月　　(　　)12.　12月

10.部屋を借りる場合、いつも何ヶ月位の契約ですか
(　　)1. 1ヶ月以内　　(　　)2.　2-3ヶ月
(　　)3. 4-5ヶ月　　(　　)4.　6ヶ月以上

11.次回も　Hillside Plaza & Condotel　4　に泊まりますか
(　　)1.はい　(理由を記載　　)
(　　)2.いいえ (理由を記載　　)

12.現在の家賃は、毎月いくらですか？
(　　)1. 5,000バーツ以下　　(　　)2. 5,001-10,000バーツ
(　　)3. 10、001-15,000バーツ　　(　　)4. 15,001-20,000バーツ
(　　)5. 20,000バーツ以上 (この欄に記載　　バーツ)

13.今のお部屋の広さはどれ位ですか
(　　)1. 45㎡以下　　(　　)2. 46-100㎡
(　　)3. 101-150㎡　　(　　)4. 151-200㎡
(　　)5. 201㎡以上 (この欄に記載　　㎡)

14.部屋を借りた時は、誰が勧めてくれましたか

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(　　)1. 自分で　　(　　)2. 友だち
(　　)3. 会社　　(　　)4. 旅行社
(　　)5. 親戚等
(　　)6. その他（この欄に記載　　）

15. 何処でヒルサイドコンドミニアムを知りましたか（何カ所でも印可）
(　　)1. 不動産屋　　(　　)2. インターネット（サイト名記載　　）
(　　)3. パンフレット　　(　　)4. 雑誌
(　　)5. 旅行の本　　(　　)6. 友だち/親戚
(　　)7.　旅行社　　(　　)8.　その他（この欄に記載　　）

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

質問第２ステージ　回答者の満足度調査

質問の当てはまる枠内に　✓　にて、ご選択下さい。

コンドミニアムへの満足度	満足度のレベル				
	最高	良い	普通	悪い	最低
1. お部屋についての質問					
1.1 部屋の汚れ具合					
1.2 部屋の綺麗さ					
1.3 部屋のサイズ					
1.4 家具や電化製品の揃い具合					
1.5 トイレとお風呂の状態					
1.6 ホットシャワーとバスタブ					
1.7 エアコンの音と冷え具合					
1.8 インターネットの環境					
1.9 ケーブルテレビ、ＮＨＫ					
1.10 テレビ番組、新聞、雑誌の数					
1.11 フィットネスクラブ					
1.12 スイミングプール					
1.13 ミニマート、レストラン					
1.14 動物の飼育について					
1.15 その他（下記に記載）					

	満足度のレベル

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

コンドミニアムへの満足度	最高	良い	普通	悪い	最低
2. 値段についての質問					
2.1 マンスリーの料金					
2.2 保証金					
2.3水道代、電気代					
2.4電話代					
2.5 インターネットの料金					
2.6 掃除代					
2.7 部屋代のお支払い					
2.8 その他（下記に記載）					
3. コンドミニアム全体の質問					
3.1 場所の良さ					
3.2 街中への便利さ					
3.3 買い物への便利さ					
3.4 観光への便利さ					
3.5 夜遊びの便利さ					
3.6 バス駅、汽車駅、飛行場への距離					
3.7 駐車場の数と広さ					
3.8 電話とファックスの利用					
3.9 メールやインターネット					
3.10 24時間営業について					
3.11 セキュリティー					
3.12 その他（下記に記載）					

	満足度のレベル

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

コンドミニアムへの満足度	最高	良い	普通	悪い	最低
4. プロモーションなどの質問					
4.1.看板、パンフレットの広告					
4.2旅行の本に広告					
4.3 インターネットに広告					
4.4 長期や毎年借りる場合の割引					
4.5 従業員の挨拶や笑顔					
4.6日本のタイ大使館で広告する					
4.7タイの日本大使館で広告する					
4.8 ＷＥＢサイド　コンドミニアム					
4.9 その他（下記に記載）					
5.職員についての質問					
5.1 従業員の数					
5.2 従業員のレベル					
5.3 従業員の日本語					
5.4 従業員のスピーディーさ					
5.5従業員の口調など					
5.6 従業員の服装や清潔さ					
5.7 従業員の仕事への責任感					
5.8 従業員のお客様への平等さ					
5.9 従業員の２４時間勤務					
5.10 警備員の挨拶や態度					
5.11 警備員の救急や緊急時の対応状態					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

コンドミニアムへの満足度	満足度のレベル				
	最高	良い	普通	悪い	最低
6. サービスについての質問					
6.1部屋の予約は簡単か					
6.2 チェックアウト時の早さ					
6.3 支払い時の早さ					
6.4 電気代や水道代などの清算					
6.5 その他（下記に記載）					
7. プレゼンテーションの質問					
7.1 看板が良く見えるか					
7.2 コンドミニアムのイメージ					
7.3 コンドミニアムの外観					
7.4 コンドミニアム内の綺麗さ					
7.5 コンドミニアム内の空気の通り					
7.6 設備は古くないか					
7.7 １階のトイレは綺麗か					
7.8 警備員の２４時間勤務					
7.9 警備用カメラなどの設備					
7.10 キーカードの電子化					
7.11 非常用ボタンなどの設備					
7.12 その他（下記に記載）					

質問第３ステージ　　サービスの問題を進める為の資料

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

質問の当てはまる（　）内に　✓　にて、ご選択下さい。

※何カ所でも印可

1. お部屋についてのサービス
   1.1 （　）部屋が汚れている
   1.2 （　）部屋が綺麗ではない
   1.3 （　）部屋が狭い
   1.4 （　）部屋の便利な物が少ない（テーブル、椅子、ソファー）
   1.5 （　）部屋のトイレとシャワー室が分かれていない
   1.6 （　）バスタブやホットシャワーがない
   1.7 （　）部屋のエアコンがうるさい。又は冷えない
   1.8 （　）インターネットがない
   1.9 （　）ケーブルテレビやＮＨＫがない
   1.10（　）テレビ．　新聞　雑誌がない
   1.11（　）フィットネスクラブがない
   1.12（　）スイミングプールがない。又は壊れている
   1.13（　）ミニマート、レストランがない
   1.14（　）動物を飼育することができない
   1.15（　）その他 _____

2. 値段
   2.1（　）月ぎめの借り賃がとても高い
   2.2（　）保証金がとても高い
   2.3（　）水道料金、電気代がとても高い
   2.4（　）電話料がとても高い
   2.5（　）インターネットサービスがとても高い
   2.6（　）掃除サービスがとても高い
   2.7（　）クレジットカードで払う事ができない
   2.8（　）その他 _____

3. コンドミニアム全体
   3.1（　）場所が便利じゃない
   3.2（　）町に遠い
   3.3（　）商店街に遠い
   3.4（　）観光地に遠い
   3.5（　）夜遊びに遠い
   3.6（　）バス駅、汽車駅、飛行場に遠い
   3.7（　）駐車場が広くない。又は数が足りない
   3.8（　）電話とファックス が便利ではない

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.9（　）インターネット接続が良くない
3.10（　）24時間サービスじゃない
3.11（　）安全じゃない
3.12（　）その他 _____

4. プロモーション
4.1（　）看板、印刷物、に広告　があまりない
4.2（　）旅行の本に広告がない
4.3（　）インターネットに広告がない
4.4（　）長期契約や良く来る人への割引がない
4.5（　）従業員の態度が良くない
4.6（　）日本のタイ大使館で広告しない
4.7（　）タイの日本大使館で広告しない
4.8（　）コンドミニアムのＷＥＢサイトがない
4.9（　）その他 _____

5. 職員
5.1 （　）従業員が少ない
5.2 （　）従業員のレベルが低い
5.3 （　）従業員が日本語をできない
5.4 （　）従業員はサービスに熱心ではない
5.5 （　）従業員の挨拶や笑顔がない
5.6 （　）従業員の服装が良くない
5.7 （　）従業員の責任感がない
5.8 （　）従業員は平等にサービスをしていない
5.9 （　）従業員は24時間サービスをしていない
5.10（　）警備員のサービスが良くない
5.11（　）警備員の緊急時の対応が良くない
5.12（　）その他 _____

6. サービス
6.1 （　）部屋の予約が便利ではない
6.2 （　）チェックアウト作業が遅い
6.3 （　）お金の支払いなどが遅い
6.4 （　）清算間違いなどがある
6.5 （　）その他 _____

7. プレゼンテーション

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7.1 （ ）コンドミニアムの看板や名前がはっきり見えない
7.2 （ ）コンドミニアムの名前が有名ではない
7.3 （ ）コンドミニアムの外観が良くない
7.4 （ ）コンドミニアムの周りが綺麗ではない
7.5 （ ）コンドミニアムの空気の通りが良くない
7.6 （ ）設備が古い
7.7 （ ）１階のトイレが綺麗ではない
7.8 （ ）警備員が２４時間いない
7.9 （ ）警備用カメラがない
7.10（ ）電子キーカードシステムがない
7.11（ ）火災時などの非常用ボタンがない
7.12（ ）その他 _____

2. その他の問題点など、ご要望を書いて下さい

……

……

……

……

……

ご質問にお答え頂きまして、ありがとうございました。参考に致します。

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาง สกาวเดือน โอกาว่า
วัน เดือน ปีเกิด	21 ธันวาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสันป่าตองวิทยาคม ปี พ.ศ.2537 สำเร็จการศึกษาระดับปวช. วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2540 สำเร็จการศึกษาระดับปวส. วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2546
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2539 - 2541 : บริษัท มิตรเอื้ออารีย์ ลิสซิ่ง จำกัด ตำแหน่ง พนักงานคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2542 – 2546: นิติบุคคลอาคารชุด ฮิลล์ไซด์ พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ปี พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน: นิติบุคคลอาคารชุด ฮิลล์ไซด์ พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved