



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์
ในส่วนเจ้าของที่นำอสังหาริมทรัพย์มาฝากเช่า ของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาง จรรยา ยังเฟลโล่

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. สัญชาติ

1. ไทย 2. ต่างชาติ (โปรดระบุ.....)

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี (โปรดระบุ.....)

4. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ โปรดระบุ

5. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
 2. อนุปริญญา (ปวส.)
 3. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

6. รูปแบบของการเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ที่นำมาฝากเช่า

1. บุคคลธรรมดา
 2. นิติบุคคลที่แสวงหากำไร
 3. นิติบุคคลที่ไม่แสวงหากำไร

7. ปัจจุบันท่านฝากเช่าสังหาริมทรัพย์ประเภทใดกับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ห้องชุด [] 2. บ้าน
[] 3. อาคารพาณิชย์ [] 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ราคาอสังหาริมทรัพย์ที่ฝากเช่ากับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัดอยู่ในช่วงราคาใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 2. ราคา 10,000 – 20,000 บาท
[] 3. ราคา 20,001 – 30,000 บาท [] 4. ราคา 30,001 – 40,000 บาท
[] 5. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ.....)

9. เหตุผลที่เลือกใช้บริการฝากเช่าสังหาริมทรัพย์กับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. มีความรับผิดชอบ [] 2. มีบริการครบวงจร
[] 3. รักษาความลับลูกค้าได้ดี [] 4. มีบริการเสริมที่น่าสนใจ
[] 5. คุณภาพการให้บริการ [] 6. บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอื่น
[] 7. อัตราค่าบริการเหมาะสม [] 8. ตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน
[] 9. ชื่อเสียงของสำนักงาน [] 10. บริษัทตั้งมานาน
[] 11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านทราบข้อมูลของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัดจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. จากการแนะนำตัวเองของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
[] 2. จากการแนะนำของผู้อื่น
[] 3. จากโฆษณาแผ่นพับ
[] 4. จากวารสาร
[] 5. จากอินเทอร์เน็ต
[] 6. จากกิจการในเครือเดียวกัน
[] 7. อื่นๆ(ระบุ)

11. ระยะเวลาที่ท่านได้ใช้บริการของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี

3. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี

4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ในส่วนเจ้าของที่นำอสังหาริมทรัพย์มาฝากเช่า ของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ						
1.1 ประเภทของอสังหาริมทรัพย์ที่รับฝากมีความหลากหลาย						
1.2 เจือจางในการรับฝากอสังหาริมทรัพย์ของบริษัท						
1.3 บริการให้คำแนะนำการกำหนดราคากับผู้ฝาก						
1.4 การบริการเสริมอื่น ๆ เช่น การซ่อมแซม การทำความสะอาด การเก็บค่าเช่าให้กับเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น						
1.5 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท						
1.6 สัญญาการเช่าอสังหาริมทรัพย์มีความครอบคลุมและยุติธรรม						
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
2. ด้านราคา						
2.1 ค่าบริการการรับฝากเช่าอสังหาริมทรัพย์						
2.2 สามารถต่อรองราคาค่าบริการรับฝากได้						
2.3 ค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่นค่าซ่อมแซม ค่าทำความสะอาด เป็นต้น						
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่						
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อดีสะดวก						
3.2 มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์						
3.3 มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
3.4 มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม (8:30 น. – 18:00 น.)						
3.5 มีการให้บริการนอกสถานที่						
3.6 มีที่จอดรถได้สะดวก						
3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 มีแผ่นพับ โฆษณา ที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการรับฝากอสังหาริมทรัพย์ ให้กับเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ อย่างครบถ้วน						
4.2 มีการโฆษณาบริษัทผ่านทาง Chiang Mai Expat Newsletter						
4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดของบริการรับฝากอสังหาริมทรัพย์ อย่างชัดเจน						
4.4 มีการคิดป้ายโฆษณา ณ อสังหาริมทรัพย์ที่เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ฝากเช่า ที่มองเห็นได้ชัด และมีรายละเอียดชัดเจนสำหรับผู้สนใจเช่า						
4.5 มีการโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ที่เจ้าของฝากเช่า ผ่านเว็บไซต์ (www.chiangmai-properties.com , www.houseinchiangmai.net)						
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน						
5.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำได้						
5.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ และความสุภาพของพนักงาน						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
5.3 ความซื่อสัตย์ของพนักงานในการเก็บความลับของลูกค้า เช่น ไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า						
5.4 ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน						
5.5 ความสามารถของพนักงานในการอธิบายและจัดทำรายละเอียดของการให้บริการให้เข้าใจได้ง่าย						
5.6 มีจำนวนพนักงานอย่างเพียงพอในการให้บริการ						
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
6. ด้านกระบวนการให้บริการ						
6.1 การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย						
6.2 การส่งมอบสิ่งของหรือทรัพย์สินจากเจ้าของสู่ผู้เช่าได้อย่างสมบูรณ์						
6.3 การรับมอบสิ่งของหรือทรัพย์สินจากเจ้าของเป็นได้อย่างสมบูรณ์						
6.4 มีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว						
6.5 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น ขั้นตอนการเตรียมหลักฐานและเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
6.6 มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว						
6.7 จ่ายค่าเช่าให้เจ้าของอสังหาริมทรัพย์อย่างตรงเวลา						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
6.8 ความสะดวกในการติดต่อหลังการใช้บริการ เช่น การติดต่อบริษัทเพื่อสอบถามผลของการปล่อยเช่าสังหาริมทรัพย์						
6.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
7.1 ในบริษัทมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าเพื่อการค้นหาข้อมูล เช่น ราคา กลางในการปล่อยเช่า						
7.2 บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน						
7.3 ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน						
7.4 ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน						
7.5 มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ						
7.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ						
7.7 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงาน สุภาพ						
7.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 บริษัทไม่สามารถหาลูกค้ามาเช่าอสังหาริมทรัพย์ได้
- 1.2 เงื่อนไขในการรับฝากของบริษัท ยุ่งยาก หรือ ซับซ้อน
- 1.3 ไม่มีบริการให้คำแนะนำการกำหนดราคากับผู้ฝาก
- 1.4 ไม่มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น ไม่มีการซ่อมแซม ไม่มีการทำความสะอาด ไม่มีการเก็บค่าเช่าให้กับเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น
- 1.5 บริษัทไม่มีชื่อเสียงและขาดความน่าเชื่อถือ
- 1.6 สัญญาการเช่าอสังหาริมทรัพย์ไม่มีความครอบคลุมและไม่ยุติธรรม
- 1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 ค่าบริการการฝากเช่าอสังหาริมทรัพย์แพงเกินไป
- 2.2 ไม่สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้
- 2.3 ค่าบริการเสริมอื่นๆ แพง เช่นค่าซ่อมแซม ค่าทำความสะอาด เป็นต้น
- 2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลแหล่งชุมชน ติดต่อได้ไม่สะดวก
- 3.2 การติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ มีความขัดข้อง
- 3.3 ไม่มีช่องทางการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต
- 3.4 เวลาเปิดและปิดทำการของบริษัทไม่เหมาะสม
- 3.5 ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่
- 3.6 ที่จอดรถไม่สะดวก
- 3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 ไม่มีแผ่นพับโฆษณา ที่ให้รายละเอียดของบริการรับฝากอสังหาริมทรัพย์ ให้กับเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ อย่างครบถ้วน
- 4.2 ไม่มีการโฆษณาบริษัทผ่านทาง Chiang Mai Expat News Letter
- 4.3 เว็บไซต์ของบริษัท (www.houseinchiangmai.net) ไม่แสดงรายละเอียดของบริการรับฝากอสังหาริมทรัพย์อย่างชัดเจน
- 4.4 ป้ายประกาศ ณ อสังหาริมทรัพย์ที่เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ฝากเช่า มองเห็นได้ไม่ชัด หรือมีรายละเอียดไม่มากพอ
- 4.5 ไม่มีการโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ที่เจ้าของฝากเช่า ผ่านเว็บไซต์ (www.chiangmai-properties.com , www.houseinchiangmai.net)
- 4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการ
- 5.2 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 5.3 พนักงานขาดความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เช่น เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 5.4 พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- 5.5 พนักงานอธิบายและจัดทำรายละเอียด ให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างง่ายดายไม่ได้
- 5.6 มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ
- 5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย
- 6.2 การส่งมอบอสังหาริมทรัพย์ของบริษัทจากเจ้าของสู่ผู้เช่ามีความผิดพลาด
- 6.3 การรับมอบอสังหาริมทรัพย์ของบริษัทจากเจ้าของมีความผิดพลาด
- 6.4 ไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 6.5 ขั้นตอนการเตรียมหลักฐานและเอกสารมีความยุ่งยากซับซ้อน
- 6.6 ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงาน ภายหลังจากให้บริการไปแล้ว

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 6.7 การจ่ายค่าเช่าให้เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ไม่ตรงเวลา
 - () 6.8 ขาดความสะดวกในการติดต่อหลังการให้บริการ เช่น การติดต่อบริษัท เพื่อสอบถามผลของการปล่อยเช่าอสังหาริมทรัพย์ไม่สะดวก
 - () 6.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 7.1 ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับลูกค้าเพื่อการค้นหาข้อมูล
 - () 7.2 บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่เหมาะสม
 - () 7.3 ภายในสำนักงานไม่สะอาด และขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - () 7.4 ป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
 - () 7.5 ไม่มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ
 - () 7.6 ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ
 - () 7.7 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ
 - () 7.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ใน
ส่วนลูกค้าที่มาเช่าอสังหาริมทรัพย์ ของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ
ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระ
และเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาง จรรยา ยังเฟลโล่

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทาง
การตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. สัญชาติ

1. อเมริกัน 2. ยุโรป
 3. เอเชีย 4. อื่นๆ โปรดระบุ

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี 5. มากกว่า 60 ปี (โปรดระบุ.....)

4. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ โปรดระบุ

5. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
 2. อนุปริญญา (ปวส.)
 3. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ))

6. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ
 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. ธุรกิจส่วนตัว 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 7. อื่นๆ โปรดระบุ

7. 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

8. ปัจจุบันท่านเช่าสังหาริมทรัพย์ประเภทใดกับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ห้องชุด [] 2. บ้าน [] 3. อาคารพาณิชย์

9. ราคาสังหาริมทรัพย์ที่เช่ากับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด อยู่ในช่วงราคาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 2. ราคา 10,000 – 20,000 บาท
 [] 3. ราคา 20,001 – 30,000 บาท [] 4. ราคา 30,001 – 40,000 บาท
 [] 5. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ.....)

10. เหตุผลที่เลือกใช้บริการเช่าสังหาริมทรัพย์กับทางบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. มีความรับผิดชอบ [] 2. มีบริการครบวงจร
 [] 3. คุณภาพการให้บริการ [] 4. บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง
 [] 5. อัตราค่าบริการเหมาะสม [] 6. ตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน
 [] 7. ชื่อเสียงของสำนักงาน [] 8. บริษัทตั้งมานาน
 [] 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านทราบข้อมูลของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. จากการแนะนำตัวเองของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
 [] 2. จากการแนะนำของผู้อื่น
 [] 3. จากโฆษณาแผ่นพับ
 [] 4. จากวารสาร
 [] 5. จากอินเทอร์เน็ต
 [] 6. จากกิจการในเครือเดียวกัน
 [] 7. อื่นๆ(ระบุ)

12. ระยะเวลาที่ท่านได้ใช้บริการของบริษัท เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี

3. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี

4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการ การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ในส่วนลูกค้าที่มาเช่า อสังหาริมทรัพย์ ของบริษัท
เชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ						
1.1 ความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกในประเภทห้องชุด						
1.2 ความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกประเภทบ้าน						
1.3 ความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกประเภทอาคารพาณิชย์						
1.4 อสังหาริมทรัพย์ของบริษัทที่มีให้เช่าอยู่ในสภาพดี						
1.5 บริษัทมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท						
1.6 การบริการเสริมอื่นๆ เช่นการซ่อมแซม การทำความสะอาด เป็นต้น						
1.7 สัญญาการเช่าอสังหาริมทรัพย์มีความครอบคลุมและยุติธรรม						
1.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
2. ด้านราคา						
2.1 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภทห้องชุด						
2.2 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภท บ้าน						
2.3 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภท อาคารพาณิชย์						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
2.4 สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้						
2.5 ค่าบริการเสริมอื่นๆ เช่นค่าซ่อมแซม ค่าทำความสะอาด เป็นต้น						
2. ด้านราคา (ต่อ)						
2.6 มีราคาของอสังหาริมทรัพย์ให้เลือกหลายระดับราคา						
2.7 สามารถชำระค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ผ่านบัตรเครดิตได้						
2.8 สามารถชำระค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ด้วยการโอนเงินผ่านธนาคารได้						
2.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่						
3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในแหล่งชุมชนติดต่อดีสะดวก						
3.2 สถานที่ของบริษัทสามารถมองเห็นได้ชัดเจน						
3.3 มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์						
3.4 มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต						
3.5 มีเวลาเปิดและปิดทำการที่เหมาะสม (8:30 น. – 18:00 น.)						
3.6 มีการให้บริการนอกสถานที่						
3.7 มีที่จอดรถได้สะดวก						
3.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 มีแผ่นพับ โฆษณาที่ให้รายละเอียดของบริการ และตัวอย่าง อสังหาริมทรัพย์ที่เปิดให้เช่าของบริษัท						
4.2 การโฆษณาผ่านทาง Chiang Mai Expat News letter ของบริษัท						
4.3 การโฆษณาผ่านทาง Website ของบริษัท (www.chiangmai-properties.com , www.houseinchiangmai.net)						
4.4 การติดป้ายโฆษณา ณ อสังหาริมทรัพย์ที่เช่า						
4.5 มีของสมนาคุณให้กับลูกค้า เช่น ของชำร่วย ปฏิทิน เป็นต้น						
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน						
5.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน						
5.2 ความรับผิดชอบของพนักงาน เช่น ตรงเวลาในการพาลูกค้าไปชมสถานที่						
5.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ และความสุขภาพของพนักงาน เช่น การให้เกียรติลูกค้า ชวนลูกค้าคุยเรื่องต่างๆ ไป เป็นต้น						
5.4 การติดต่อสื่อสารของพนักงาน เช่น ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ						
5.5 ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
5.6 ความสามารถของพนักงานในการอธิบาย และจัดทำรายละเอียดของการให้บริการให้เข้าใจได้ง่าย						
5.7 มีจำนวนพนักงานอย่างเพียงพอในการให้บริการ						
5.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
6. ด้านกระบวนการให้บริการ						
6.1 การให้บริการด้านข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน						
6.2 การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย						
6.3 มีการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น ตามเงื่อนไข และความต้องการของลูกค้า เช่น กำหนดการและช่องทางในการชำระค่าเช่า						
6.4 มีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว						
6.5 ขั้นตอนในการติดต่อเพื่อเช่าอสังหาริมทรัพย์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
6.6 มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว						
6.7 ความสะดวกในการรับแจ้งการซ่อมบำรุงภายหลังการเช่าอสังหาริมทรัพย์						
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)						
6.8 การบริการนำลูกค้าไปชมสถานที่จริง						
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
7.1 คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีไว้บริการ สำหรับลูกค้าเพื่อการค้นหาข้อมูลของบริษัท						
7.2 บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน						
7.3 ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน						
7.4 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน						
7.5 มีแคตตาล็อก หรือกระดานที่แสดงภาพและรายละเอียดของอสังหาริมทรัพย์ที่เปิดให้เช่าอยู่ ให้ลูกค้าดู						
7.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ						
7.7 บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานสุภาพ						
7.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.1 ไม่มีความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกในประเภท
ห้องชุด
- () 1.2 ไม่มีความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกประเภทบ้าน
- () 1.3 ไม่มีความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทมีให้เลือกประเภท
อาคารพาณิชย์
- () 1.4 อสังหาริมทรัพย์ของบริษัทที่มีให้เช่าอยู่ในสภาพทรุดโทรม
- () 1.5 บริษัทขาดชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
- () 1.6 ขาดบริการเสริมอื่นๆ เช่นการซ่อมแซม การทำความสะอาด เป็นต้น
- () 1.8 สัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์ไม่มีความครอบคลุมและไม่ยุติธรรม
- () 1.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

2. ปัญหาด้านราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 2.1 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภทห้องชุดมีราคาแพง
- () 2.2 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภท บ้านมีราคาแพง
- () 2.3 ค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ ประเภท อาคารพาณิชย์มีราคาแพง
- () 2.4 ไม่สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้
- () 2.5 ค่าบริการเสริมอื่นๆ มีราคาแพง เช่นค่าซ่อมแซม ค่าทำความสะอาด เป็นต้น
- () 2.6 ไม่มีราคาของอสังหาริมทรัพย์ให้เลือกหลายระดับราคา
- () 2.7 ไม่สามารถชำระค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ผ่านบัตรเครดิตได้
- () 2.8 ไม่สามารถชำระค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ด้วยการ โอนเงินผ่านธนาคารได้
- () 2.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่ (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลแหล่งชุมชน ติดต่อได้ไม่สะดวก
- 3.2 สถานที่ของบริษัทไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- 3.3 การติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ มีความขัดข้อง
- 3.4 ไม่มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต
- 3.5 เวลาเปิดและปิดทำการของบริษัทไม่เหมาะสม (8:30 น. – 18:00 น.)
- 3.6 ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่
- 3.7 ที่จอดรถไม่สะดวก
- 3.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 ไม่มีแผ่นพับโฆษณาที่ให้รายละเอียดของบริการและตัวอย่าง อสังหาริมทรัพย์ที่เปิดให้เช่าของบริษัท
- 4.2 ไม่มีการโฆษณาผ่านทาง Chiang Mai Expat Newsletter
- 4.3 ไม่มีการโฆษณาผ่านทาง Website ของบริษัท (www.chiangmai-properties.com, www.houseinchiangmai.net)
- 4.4 ไม่มีการติดป้ายโฆษณา ณ อสังหาริมทรัพย์ ที่เช่า
- 4.5 ของสมนาคุณให้กับลูกค้า เช่น ของชำร่วย ปฏิทิน ไม่เหมาะสม
- 4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการ
- 5.2 พนักงานขาดความรับผิดชอบ เช่น ไม่ตรงต่อเวลา เป็นต้น
- 5.3 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 5.4 พนักงานไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.5 พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- 5.6 พนักงานไม่สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดให้ลูกค้าเข้าใจได้
- 5.7 มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ
- 5.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 6.1 การให้บริการด้านข้อมูลมีความผิดพลาดและไม่ครบถ้วน
- () 6.2 การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย
- () 6.3 บริษัทขาดความยืดหยุ่นในการให้บริการ ตามเงื่อนไข และความต้องการของลูกค้า เช่น กำหนดการและช่องทางในการชำระค่าเช่า
- () 6.4 ไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- () 6.5 ขั้นตอนในการติดต่อเพื่อเช่าอสังหาริมทรัพย์มีความยุ่งยากและซับซ้อน
- () 6.6 ไม่มีการติดตามงานภายหลังให้บริการแล้ว
- () 6.7 การติดต่อบริษัท ภายหลังจากเช่าอสังหาริมทรัพย์ไปแล้วไม่มีความสะดวก
- () 6.8 การไม่มีบริการนำลูกค้าไปชมสถานที่จริง
- () 6.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 7.1 ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับลูกค้าเพื่อการค้นหาข้อมูลที่บริษัท
- () 7.2 บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่เหมาะสม
- () 7.3 ภายในสำนักงานไม่สะอาด และขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- () 7.4 ป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- () 7.5 ไม่มีแคตตาล็อก หรือกระดานที่แสดงภาพและรายละเอียดของอสังหาริมทรัพย์ที่เปิดให้เช่าอยู่ ให้ลูกค้าดู
- () 7.6 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ
- () 7.7 บุคลิกและการแต่งกายของพนักงาน ไม่สุภาพ
- () 7.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค

Questionnaire

Subject: The Satisfaction of Customers (Property Owners) Towards Marketing Mix of Real Estate Properties Services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

This questionnaire is a partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration, Chiang Mai University, Thailand. All of the data in this questionnaire is used solely for educational purpose and will be kept confidential. Please take a few moments to complete this questionnaire based on your experience. Your participation is very much appreciated.

Thank you very much for your kind co-operation.

*Mrs. Chanya Youngfellow
Master degree's student of Business Administration
Faculty of Business Administration, Chiang Mai University*

This questionnaire is divided into 3 parts as follow:

- Part 1: Personal information
- Part 2: Information regarding the satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.
- Part 3: Problems and suggestions of customers regarding the services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

Part 1: Personal information

Please read the following questions and mark with a sign "√" in front of the best answer

1. Gender

1. Male 2. Female

2. Nationality

1. Thai 2. Foreigner (Please specify

3. Age

1. Below 21 years old 2. 21 – 30 years old
 3. 31 – 40 years old 4. 41 – 50 years old
 5. 51 – 60 years old 5. Over 60 years old (Please specify

4. Marital Status

1. Single 2. Married 3. Others (Please specify

5. Education Level

1. Lower than or equal to high school
 2. High vocational certificate
 3. Bachelor Degree
 5. Higher than bachelor degree (Please specify

6. Type of property owner

1. Individual
 2. Profit corporation
 3. Non-profit corporation

7. Type(s) of real estate property that you currently rent out by using services of Chiang Mai Properties Co Ltd. (You may answer more than one)

1. Condominium 2. House
 3. Townhouse 4. Others (Please specify)

8. Monthly rental price of real estate property that you currently rent out by using services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

1. Below 10,000 Baht 2. 10,000 – 20,000 Baht
 3. 20,001 – 30,000 Baht 4. 30,001 – 40,000 Baht
 5. More than 40,000 Baht (Please specify)

9. Reason(s) why you chose to use services of Chiang Mai Properties Co Ltd. to rent out your real estate property (You may answer more than one)

1. Good responsibility
 2. All-inclusive selection of services
 3. Ability to keep personal information of the clients undisclosed
 4. Remarkable supplementary services
 5. Quality of services
 6. Outstanding services compared to other companies
 7. Reasonable service fee
 8. Accessibility to your workplace
 9. Company's reputation
 10. Extended experience of the company
 11. Others (Please specify)

10. How did you know about Chiang Mai Properties Co Ltd.?

(You may answer more than one)

- 1. From the company's self-introduction
- 2. From friend's recommendation
- 3. From brochure
- 4. From magazine
- 5. From internet
- 6. From other real estate company
- 7. Others (Please specify)

11. How long have you been using services of Chiang Mai Properties Co Ltd.?

- 1. Less than 1 year
- 2. More than 1 year but less than 3 years
- 3. More than 3 years but less than 5 years
- 4. More than 5 years

Part 2: Information regarding the satisfaction of customers (Property Owners) towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

Please state the level of your satisfaction of each factor by marking a sign "√" in the column of satisfaction level which suits your opinion

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
1. Product or Service						
1.1 Various types of real estate properties that the company accepts to rent out						
1.2 Terms and conditions of the company to rent out real estate properties						
1.3 Consulting services regarding real estate properties pricing						
1.4 Supplementary services provided by the company, e.g. refurbishing and cleaning real estate properties of the clients						
1.5 Positive reputation and credit of the company						
1.6 Articulate and reasonable real estate conditions and agreements						
1.7 Other (Please specify)						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
2. Price						
2.1 Reasonable service fee						
2.2 Negotiability of service fee						
2.3 Supplementary service fees e.g. refurbishing and cleaning fees						
2.4 Other (Please specify ...)						
3. Place						
3.1 Accessibility of the company's location						
3.2 Accessibility to company's services via telephone and fax						
3.3 Accessibility to company's services via internet						
3.4 Convenient office hours (8:30 am – 6:00 pm)						
3.5 Readiness of onsite services						
3.6 Availability of parking spaces						
3.7 Other (Please specify)						
4. Promotion						
4.1 Company's advertising brochures that provide useful information e.g. service details for prospective clients who want to rent out real estate property						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
4.2 Company's advertisement on Chiang Mai Expat News Letter						
4.3 Company's website (www.houseinchiangmai.net) that provides useful information e.g. service details for prospective clients who want to rent out real estate property						
4.4 Company's posters/signs at real estate properties that are visible and provide clear information for prospective tenants						
4.5 Website advertisement (www.houseinchiangmai.net) that attracts prospective tenants						
4.6 Other (Please specify)						
5. People						
5.1 Knowledge of service staffs						
5.2 Cordiality and receptiveness of service staffs						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
5.3 Trustworthiness of service staffs, e.g. ability to keep personal information of the clients undisclosed						
5.4 Courtesy and attentiveness of service staffs						
5.5 Ability of service staffs to organize and instruct service details to customers comprehensively						
5.6 Sufficient number of service staffs						
5.7 Other (Please specify..)						
6. Process						
6.1 Punctuality of service schedules and appointments						
6.2 Accuracy and meticulousness of real estate property transferred from landlord to tenant						
6.3 Accuracy and completion of real estate property obtained from landlord						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
6.4 Responsiveness and effectiveness when troubleshooting for customers						
6.5 Comprehensive and straightforward process to prepare documents required for renting out real estate property						
6.6 Satisfactory post-payment services						
6.7 On-time rental payment						
6. Process (cont.)						
6.8 Convenience of making post-payment inquiries, e.g. ability to contact the company to monitor or update property status						
6.9 Other (Please specify..)						
7. Physical Evidence						
7.1 Availability of computer and internet access for customers						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
7.2 Atmosphere and decoration inside the company						
7.3 Cleanliness and tidiness inside the company						
7.4 Visibility of the company's sign						
7.5 Availability of seats for customers						
7.6 Availability of waiting- area facilities, e.g. newspapers, drinking water, tea/coffee etc.						
7.7 Service staffs' appropriate appearances/uniforms						
7.8 Other (Please specify ..)						

Part 3: Problems and suggestions of customers regarding the services of Chiang Mai

Properties Co Ltd.

Please read the following problems and mark with a sign " ✓ " in front of the problems you have encountered from the service of Chiang Mai Properties Co Ltd.

1. Product or Service (You may answer more than one)

- 1.1 The company failed to attract prospective tenant to rent real estate properties
- 1.2 Complicated terms and conditions to rent out real estate properties
- 1.3 Unsatisfactory or unavailability of consulting services regarding real estate properties pricing
- 1.4 Unsatisfactory or unavailability of Supplementary services provided by the company, e.g. refurbishing and cleaning real estate properties of the clients
- 1.5 Negative reputation or skeptical credit of the company
- 1.6 Erroneous or unreasonable real estate conditions and agreements
- 1.7 Other (Please specify)

2. Price (You may answer more than one)

- 2.1 Expensive service fee
- 2.2 Non-negotiability of service fee
- 2.3 Expensive supplementary service fees e.g. refurbishing and cleaning fees
- 2.4 Other (Please specify)

3. Place (You may answer more than one)

- 3.1 Inaccessibility of the company's location
- 3.2 Inaccessibility to company's services via telephone and fax
- 3.3 Inaccessibility to company's services via internet
- 3.4 Inconvenient office hours (8:30 am – 18:00 pm)
- 3.5 Unavailability of onsite services
- 3.6 Unavailability of parking spaces
- 3.7 Other (Please specify)

4. Promotion (You may answer more than one)

- 4.1 Unavailability/Unsightliness of company's advertising brochures that provide information e.g. service details for prospective clients who want to rent out real estate property
- 4.2 Unavailability/Unsightliness of company's advertisement on Chiang Mai Expat News Letter
- 4.3 Company's website (www.houseinchiangmai.net) doesn't provide clear information of real estate property
- 4.4 Company's posters/signs at real estate properties are invisible or fail to provide clear information for prospective tenants
- 4.5 Lack of website advertisement (www.houseinchiangmai.net) that attracts prospective tenants
- 4.6 Other (Please specify

5. People (You may answer more than one)

- 5.1 Service staffs lack compulsory knowledge
- 5.2 Inhospitallity of service staffs
- 5.3 Indiscreet service staffs e.g. staffs failed to keep personal information of the clients undisclosed
- 5.4 Negligence of service staffs
- 5.5 Inability of service staffs to organize and instruct service details to customers comprehensively
- 5.6 Insufficient number of service staffs
- 5.7 Other (Please specify

6. Process (You may answer more than one)

- 6.1 Belatedness or postponement of service appointments
- 6.2 Erroneousness of real estate property transferred from landlord to tenant

- 6.3 Erroneousness of real estate property obtained from landlord

6. Process (You may answer more than one) (cont.)

- 6.4 Irresponsive or ineffective troubleshooting for customers
- 6.5 Complication of process to prepare documents required for renting out real estate property
- 6.6 Unsatisfactory post-payment services, e.g. lack of information follow-up after receiving payment
- 6.7 Late rental payment
- 6.8 Difficulty to keep in touch with the company post-payment, e.g. difficulty to monitor or update property status
- 6.9 Other (Please specify

7. Physical Evidence (You may answer more than one)

- 7.1 Unavailability of computer and internet access for customers
- 7.2 Unpleasant atmosphere or lack of decoration inside the company
- 7.3 Uncleanliness or untidiness inside the company
- 7.4 Invisibility of the company's sign
- 7.5 Insufficient seats for customers
- 7.6 Unavailability of waiting-area facilities, e.g. newspapers, drinking water, tea/coffee etc.
- 7.7 Inappropriate service staffs' appearances/uniforms
- 7.8 Other (Please specify

2. Other suggestions regarding the services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

.....

.....

.....

Thank you for taking the time to complete this questionnaire.

ภาคผนวก ง

Questionnaire

Subject: The Satisfaction of Customers (Tenants) Towards Marketing Mix of Real Estate Properties Services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

This questionnaire is a partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration, Chiang Mai University, Thailand. All of the data in this questionnaire is used solely for educational purpose and will be kept confidential. Please take a few moments to complete this questionnaire based on your experience. Your participation is very much appreciated.

Thank you very much for your kind co-operation.

*Mrs. Chanya Youngfellow
Master degree's student of Business Administration
Faculty of Business Administration, Chiang Mai University*

This questionnaire is divided into 3 parts as follow:

- Part 1: Personal information
- Part 2: Information regarding the satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.
- Part 3: Problems and suggestions of customers regarding the services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

Part 1: Personal information

Please read the following questions and mark with a sign "√" in front of the best answer

1. Gender

1. Male 2. Female

2. Nationality

1. American 2. European
 3. Asian 4. Others (Please specify

3. Age

1. Below 21 years old 2. 21 – 30 years old
 3. 31 – 40 years old 4. 41 – 50 years old
 5. 51 – 60 years old 5. Over 60 years old (Please specify

4. Marital Status

1. Single 2. Married 3. Others (Please specify

5. Education Level

1. Lower than or equal to high school
 2. High vocational certificate
 3. Bachelor Degree
 5. Higher than bachelor degree (Please specify

6. Occupation

1. Student 2. Government officer
 3. State enterprise employee 4. Private company employee
 5. Business owner 6. Homemaker
 7. Others (Please specify

7. Average income per month

1. Lower than 25,000 Baht 2. 25,000 – 50,000 Baht
 3. 50,001 – 75,000 Baht 4. 75,001 – 100,000 Baht
 5. 100,001 – 125,000 Baht 6. More than 125,000 Baht

8. Type(s) of real estate property that you currently rent from Chiang Mai Properties Co Ltd.

(You may answer more than one)

1. Condominium 2. House 3. Townhouse

9. Monthly rental price of the real estate property that you currently rent from Chiang Mai Properties Co Ltd.

1. Below 10,000 Baht 2. 10,000 – 20,000 Baht
 3. 20,001 – 30,000 Baht 4. 30,001 – 40,000 Baht
 5. More than 40,000 Baht (Please specify)

10. Reason(s) why you chose to rent real estate property from Chiang Mai Properties Co Ltd.

(You may answer more than one)

1. Good responsibility
 2. All-inclusive selection of services
 3. Quality of services
 4. Outstanding services compared to other companies
 5. Reasonable fee/rental price
 6. Accessibility to your workplace
 7. Company's reputation
 8. Extended experience of the company
 9. Others (Please specify)

11. How did you know about Chiang Mai Properties Co Ltd.? (You may answer more than one)

- 1. From the company's self-introduction
- 2. From friend's recommendation
- 3. From brochure
- 4. From magazine
- 5. From internet
- 6. From other real estate company
- 7. Others (Please specify)

12. How long have you been using services of Chiang Mai Properties Co Ltd.?

- 1. Less than 1 year
- 2. More than 1 year but less than 3 years
- 3. More than 3 years but less than 5 years
- 4. More than 5 years

Part 2: Information regarding the satisfaction of customers (Tenants) towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

Please state the level of your satisfaction of each factor by marking a sign "√" in the column of satisfaction level which suits your opinion

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
1. Product or Service						
1.1 Various selections of condominiums available						
1.2 Various selections of houses available						
1.3 Various selections of townhouses available						
1.4 Real estate properties provided by the company are in good conditions						
1.5 Positive reputation and credit of the company						
1.6 Supplementary services provided by the company, e.g. refurbishing and cleaning						
1.7 Articulate and reasonable real estate conditions and agreements						
1.8 Other (Please specify ...)						
2. Price						
2.1 Reasonable rentals for condominiums						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
2.2 Reasonable rentals for houses						
2.3 Reasonable rentals for townhouses						
2.4 Negotiability of rentals						
2.5 Reasonable supplementary service charges, e.g. refurbishing and cleaning charges						
2.6 Extensive selection of rental prices						
2.7 Ability to pay rental with credit cards						
2.8 Ability to pay rental via banking transactions						
2.9 Other (Please specify)						
3. Place						
3.1 Accessibility of the company's location						
3.2 Visibility of the company's location						
3.3 Accessibility to company's services via telephone and fax						
3.4 Accessibility to company's services via internet						
3.5 Convenient office hours (8:30 am – 6:00 pm)						
3.6 Readiness of onsite services						
3.7 Availability of parking spaces						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
3.8 Other (Please specify)						
4. Promotion						
4.1 Company's advertising brochures that provide useful information e.g. service details, recent properties for rent/lease						
4.2 Company's advertisement on Chiang Mai Expat News Letter						
4.3 Company's website advertisement (www.houseinchiangmai.net)						
4.4 Company's posters/signs at real estate properties						
4.5 Company's complimentary gifts for customers, e.g. tokens, calendars						
4.6 Other (Please specify)						
5. People						
5.1 Knowledge of service staffs						
5.2 Responsibility of service staffs, e.g. punctuality of appointments						
5.3 Cordiality and receptiveness of service staffs, e.g. ability to make further conversations & providing tips						
5.4 Communication skills of service staffs, e.g. ability to communicate in English						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
5.5 Courtesy and attentiveness of service staffs						
5.6 Ability of service staffs to organize and instruct service details to customers comprehensively						
5.7 Sufficient number of service staffs						
5.8 Other (Please specify)						
6. Process						
6.1 Sufficiency and accurateness of service information provided						
6.2 Punctuality of service schedules and appointments						
6.3 Flexible service conditions that suit customer's necessities, e.g. flexible payment method and deadline						
6.4 Responsiveness and effectiveness when troubleshooting for customers						
6.5 Comprehensive and straightforward process in order to rent a real estate property						
Customer services after making rental agreement						

Satisfaction of customers towards marketing mix of real estate properties services of Chiang Mai Properties Co Ltd.	Satisfaction Level					
	Highest	High	Medium	Low	Lowest	Uncertain
6.7 Convenience of inquiring repairing services after making rental agreement						
6.8 Onsite inspection services						
6.9 Other (Please specify ...)						
7. Physical Evidence						
7.1 Availability of computer and internet access for customers						
7.2 Atmosphere and decoration inside the company						
7.3 Cleanliness and tidiness inside the company						
7.4 Visibility of the company's sign						
7.5 Availability of real estate catalogues and an updated news board showing recent properties for rent/lease						
7.6 Availability of waiting-area facilities, e.g. newspapers, drinking water, tea/coffee etc.						
7.7 Service staffs' appropriate appearances/uniforms						
7.8 Other (Please specify ...)						

Part 3: Problems and suggestions of customers (Tenants) regarding the services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

Please read the following problems and mark with a sign "√" in front of the problems you have encountered from the service of Chiang Mai Properties Co Ltd.

1. Product or Service (You may answer more than one)

- 1.1 Limited selections of condominiums available
- 1.2 Limited selections of houses available
- 1.3 Limited selections of townhouses available
- 1.4 Real estate properties provided by the company are in unsatisfactory conditions
- 1.5 The company has negative reputation or skeptical credit
- 1.6 Unsatisfactory or unavailability of supplementary services provided by the company, e.g. refurbishing and cleaning
- 1.7 Erroneous or unreasonable real estate conditions and agreements
- 1.8 Other (Please specify)

2. Price (You may answer more than one)

- 2.1 Expensive rentals for condominiums
- 2.2 Expensive rentals for houses
- 2.3 Expensive rentals for townhouses
- 2.4 Non-negotiability of rentals
- 2.5 Expensive supplementary service charges, e.g. refurbishing and cleaning charges
- 2.6 Limited selection of rental prices
- 2.7 Difficulty/Inability to pay rental with credit cards
- 2.8 Difficulty/Inability to pay rental via banking transactions
- 2.9 Other (Please specify)

3. Place (You may answer more than one)

- 3.1 Inaccessibility of the company's location
- 3.2 Invisibility of the company's location
- 3.3 Inaccessibility to company's services via telephone and fax
- 3.4 Inaccessibility to company's services via internet
- 3.5 Inconvenient office hours (8:30 am – 6:00 pm)
- 3.6 Unavailability of onsite services
- 3.7 Unavailability of parking spaces
- 3.8 Other (Please specify)

4. Promotion (You may answer more than one)

- 4.1 Unavailability/Unsightliness of company's advertising brochures that provide useful information e.g. service details, recent properties for rent/lease
- 4.2 Unavailability/Unsightliness of company's advertisement on Chiang Mai Expat News Letter
- 4.3 Unavailability/Unsightliness of company's website advertisement (www.houseinchiangmai.net)
- 4.4 Unavailability/Unsightliness of company's posters/signs at real estate properties
- 4.5 Inappropriate complimentary gifts for customers
- 4.6 Other (Please specify)

5. People (You may answer more than one)

- 5.1 Service staffs lack compulsory knowledge
- 5.2 Irresponsibility of service staffs, e.g. failure to keep punctuality of appointments
- 5.3 Inhospitability of service staffs, e.g. inability to make further conversations & providing tips
- 5.4 Service staffs lack basic communication skills, e.g. inability to communicate in English
- 5.5 Negligence of service staffs
- 5.6 Inability of service staffs to organize and instruct service details to customers

comprehensively

- 5.7 Insufficient number of service staffs
- 5.8 Other (Please specify)

6. Process (You may answer more than one)

- 6.1 Insufficiency or inaccuracy of service information provided
- 6.2 Belatedness or postponement of service appointments
- 6.3 Inflexible service conditions, e.g. inflexible payment method and deadline
- 6.4 Irresponsive or ineffective troubleshooting for customers
- 6.5 Complication of process in order to rent a real estate property
- 6.6 Unavailability or disappointment of customer services after making rental agreement
- 6.7 Inconvenience of inquiring repairing services after making rental agreement
- 6.8 Unavailability or dissatisfaction of onsite inspection services
- 6.9 Other (Please specify)

7. Physical Evidence (You may answer more than one)

- 7.1 Unavailability of computer and internet access for customers
- 7.2 Unpleasant atmosphere or lack of decoration inside the company
- 7.3 Uncleanliness or untidiness inside the company
- 7.4 Invisibility of the company's sign
- 7.5 Unavailability of real estate catalogues and an updated news board showing recent properties for rent/lease
- 7.6 Unavailability of waiting-area facilities, e.g. newspapers, drinking water, tea/coffee etc.
- 7.7 Unsightliness of service staffs' appearances/uniforms
- 7.8 Other (Please specify)

2. Other suggestions regarding the services of Chiang Mai Properties Co Ltd.

.....

.....

Thank you for taking the time to complete this questionnaire.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางจรรยา ยังเฟลโล่

วัน เดือน ปีเกิด 3 เมษายน 2518

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2537

ประวัติการทำงาน

พ .ศ. 2547 ผู้จัดการโครงการเดอะฮิลล์เพลส

พ .ศ. 2549 ผู้จัดการเชียงใหม่พรีอเพอร์ตีเอเจนท์ซี่ จำกัด

พ .ศ. 2550 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการบริษัท เชียงใหม่ พรีอเพอร์ตี
จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved