ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาว กาญจนธัช สุวรรณ์
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย√หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่างส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( )1. หญิง ( ) 2. ชาย

2. อายุ

( )1. ต่ำกว่า 21 ปี ( )2. 21 – 30 ปี

( )3. 31 – 40 ปี ( )4. 41 – 50 ปี

( )5. 51 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ ……)

3. สถานภาพ

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

4. การศึกษาสูงสุด

( )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 ( )3. 75,001 – 100,000 บาท

( )4. 100,001 – 125,000 บาท ( )5. 125,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปใด

( )1. อเมริกัน ( )2. ยุโรป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

8. ท่านมาทำอะไรที่จังหวัดเชียงใหม่

( )1. ท่องเที่ยว (ระยะเวลา…….วัน)

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

( )3. พำนักระยะยาว (ระยะเวลา…….เดือน)

( )4. ศึกษา (ระยะเวลา…….เดือน)

( )5. อื่นๆ โปรดระบุ ……

9. ท่านเคยมาพักอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่กี่ครั้ง

( )1. 1 – 3 ครั้ง ( )2. 4 – 6 ครั้ง

( )3. มากกว่า 6 ครั้ง (โปรดระบุ ……)

10. 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

11. ระยะเวลาในการเช่าห้องชุดต่อครั้ง

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

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

12. ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาเช่าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีกหรือไม่

( ) 1. กลับมาอีก เพราะ……

( ) 2. ไม่กลับมาอีก เพราะ……

13. ราคาค่าเช่าห้องชุดที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

( ) 1. น้อยกว่าเท่ากับ 5,000 บาท ( ) 2. ราคา 5,001 – 10,000 บาท

( ) 3. ราคา 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. ราคา 15,001 – 20,000 บาท

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

14. ขนาดห้องชุดที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงใด

( ) 1. น้อยกว่าเท่ากับ 50 ตารางเมตร ( ) 2. ระหว่าง 51 – 100 ตารางเมตร

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

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

15. ปัจจุบันท่านพักอาศัยห้องชุดในย่านใด

( )1. ถนนช้างคลาน ( )2. ถนนห้วยแก้ว

( )3. ถนนนิมมานเหมินทร์ ( )4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

16. ในการเลือกเช่าห้องชุดใครเป็นผู้ตัดสินใจ

( ) 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง ( ) 2. ผู้ร่วมเดินทาง

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

( ) 5. ญาติ/เพื่อนเป็นผู้จัดเตรียมให้

( ) 6. อื่นๆโปรดระบุ.....

17. ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักห้องชุดจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

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

( ) 5. หนังสือนำเที่ยว ( ) 6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

( ) 7. บริษัททัวร์ท่องเที่ยว ( ) 8. อื่นๆโปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับทีมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 ความสะอาดของห้องพัก					
1.2 ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
1.3 ขนาดของห้องพัก					
1.4 ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ					
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ					
1.6 ขนาดของเตียงนอนเหมาะสม					
1.7 มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ในสภาพดี					
1.8 ขนาดของห้องน้ำเหมาะสม					
1.9 ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่ม เกินไป					
1.10 มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ					
1.11 การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพัก เสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม					
1.12 มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI					
1.13 มีเคเบิ้ลทีวี					
1.14 มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก					
1.15 มีบริการ fitness					
1.16 มีบริการสระว่ายน้ำ					
1.17 มีบริการร้านอาหาร หรือ Minimart					
1.18 มีบริการทำความสะอาด					
1.19 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราค่าห้องพัก ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท					
2.2 อัตราค่าบริการทำความสะอาด ไม่เกินครั้งละ150 บาท					
2.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ภายในตามอัตราทั่วๆไป					
2.4 อัตราค่าบริการ Internet ไม่เกินเดือนละ 600 บาท					
2.5 อัตราค่าบริการ Cable TV ไม่เกินเดือนละ 500 บาท					
2.6 อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700บาท					
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 สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟ็กซ์					
3.9 สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล์					
3.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
3.11 มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการ จอดรถ					
3.12 สถานที่มีความปลอดภัย					
3.13 อื่นๆโปรดระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4.2 การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย					
4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์					
4.4 การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ หรือกลับมาพักซ้ำ					
4.5 ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า					
4.6 พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิ้ลทีวี เป็นต้น)					
4.7 แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี					
4.8 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้					
4.9 มี website ของอาคารห้องชุด					
4.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5.ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ					
5.2 พนักงานต้อนรับมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ					
5.3 พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ					
5.4 พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ					
5.5 พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.6 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม					
5.7 พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น					
5.8 พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.9 พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า					
5.10 พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.11 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง					
5.12 พนักงานทำความสะอาดมีกิริยามารยาทดี และแต่งกายเหมาะสม					
5.13 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ					
5.14 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก					
6.2 ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า					
6.3 ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า					
6.4 ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น)					
6.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ป้ายชื่อของที่พักมองเห็นได้ชัดเจน					
7.2 ภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องชุด					
7.3 ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น)					
7.4 ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น)					
7.5 การตกแต่งภายในห้องชุดที่ให้บริการ (ลักษณะการจัดห้องนอน การตกแต่งห้อง ที่เป็นเอกลักษณ์)					
7.6 การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก					
7.7 ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก					
7.8 ที่จอดรถมีความปลอดภัย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.9 การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พัก					
7.10 ชุดแต่งกายของพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์					
7.11 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ					
7.12 ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง					
7.13 ระบบกล้องวงจรปิด					
7.14 ระบบกุญแจอิเลคโทรนิก					
7.15 มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ					
7.16 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1 . ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

1.1 ( ) ห้องชุดไม่สะอาด

1.2 ( ) ห้องชุดตบแต่งไม่ดี

1.3 ( ) ห้องชุดแคบอึดอัด

1.4 ( ) ห้องชุดมืดแสงสว่างไม่เพียงพอ

1.5 ( ) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน โซฟา

1.6 ( ) เตียงนอนเล็กเกินไป

1.7 ( ) ไม่มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ในสภาพชำรุด

1.8 ( ) ห้องน้ำแคบ

1.9 ( ) ที่นอนแข็งหรือนุ่มเกินไปนอนไม่สบาย

1.10 ( ) น้ำไม่ร้อน หรือร้อนเกินไป

1.11 ( ) แอร์ไม่เย็น

1.12 ( ) ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้

1.13 ( ) สัญญานเคเบิ้ลทีวีไม่ชัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.14 ( ) ไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก

1.15 ( ) ไม่มีบริการ fitness

1.16 ( ) ไม่มีบริการสระว่ายน้ำ หรือ สระว่ายน้ำชำรุด

1.17 ( ) อาหารไม่อร่อย หรือ Minimart มีของไม่ครบ

1.18 ( ) แม่บ้านทำความสะอาดไม่เรียบร้อย

2. ด้านราคา

2.1 ( ) คิดค่าห้องชุดแพงเกินไป

2.2 ( ) คิดค่าบริการทำความสะอาด แพงเกินไป

2.3 ( ) คิดค่าบริการโทรศัพท์ภายใน แพงเกินไป

2.4 ( ) คิดค่าบริการ Internet แพงเกินไป

2.5 ( ) คิดค่าบริการ Cable TVแพงเกินไป

2.6 ( ) คิดค่าส่วนกลางของห้องชุด แพงเกินไป

2.7 ( ) ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้

3. ด้านสถานที่

3.1 ( ) การเดินทางมาพักไม่สะดวก

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 ( ) ไม่มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

3.12 ( ) สถานที่ไม่มีความปลอดภัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 ( ) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆมีน้อย

4.2 ( ) ไม่มีการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคาค่าห้องชุด

4.3 ( ) มีการคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

4.4 ( ) ขาดการแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิ้ลทีวี เป็นต้น)

4.5 ( ) ขาดการประชาสัมพันธ์

4.6 ( ) ไม่สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้

4.7 ( ) ไม่มี website ของอาคารห้องชุด

5. ด้านบุคลากร

5.1 ( ) พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

5.2 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ

5.3 ( ) พนักงานต้อนรับไม่สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ

5.4 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ

5.5 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความนอบน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการ

5.6 ( ) พนักงานต้อนรับแต่งกายไม่สุภาพ

5.7 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ ได้รับปากกับลูกค้าไว้

5.8 ( ) พนักงานต้อนรับไม่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า

5.9 ( ) พนักงานต้อนรับพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า

5.10 ( ) พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค

5.11 ( ) ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5.12 ( ) พนักงานทำความสะอาด แต่งกายไม่เรียบร้อย และ มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม

5.13 ( ) พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1 ( ) กระบวนการให้บริการล่าช้าในด้านการจองห้องพัก

6.2 ( ) ขั้นตอนการคืนห้องล่าช้า

6.3 ( ) ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า

6.4 ( ) ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7.1 ( ) ป้ายชื่อของที่พักมองเห็นไม่ชัดเจน

7.2 ( ) ขาดภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องชุด

7.3 ( ) บริเวณสถานที่โดยรวมไม่สะอาด

7.4 ( ) ไม่มีความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม

7.5 ( ) ขาดการตกแต่งภายในห้องชุดที่ให้บริการ (ลักษณะการจัดห้องนอน การตกแต่งห้องไม่มีความเป็นเอกลักษณ์)

7.6 ( ) ห้องพักมีกลิ่นอับอากาศถ่ายเทไม่สะดวก

7.7 ( ) ไม่มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก

7.8 ( ) ที่จอดรถไม่มีความปลอดภัย

7.9 ( ) การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พักไม่สวยงาม

7.10 ( ) ชุดแต่งกายของพนักงานไม่เป็นเอกลักษณ์

7.11 ( ) ห้องน้ำที่ให้บริการไม่สะอาด

7.12 ( ) ขาดระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

7.13 ( ) ไม่มีระบบกล้องวงจรปิดบริการ

7.14 ( ) ไม่มีระบบกุญแจอิเลคโทรนิก

7.15 ( ) ไม่มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

……

……

……

……

……

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

Questionnaire

Subject: The Service Marketing Mix Factors Affecting European and American Selection of Condominium Rentals in Business Area, Amphoe Mueang Chiang Mai

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.

Miss Karnchanatouch Suwan
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 service marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai

Part 3: Problems and suggestions of European and American regarding the service of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Part 1: Personal Information

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

1. Gender

( ) 1. Female ( ) 2. Male

2. Age

( ) 1. Below 21 years old ( ) 2. 21 – 30 years old

( ) 3. 31 – 40 years old ( ) 4. 41 – 50 years old

( ) 5. 51 years old and above (Please specify ……)

3. Marital Status

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

4. Education Level (Highest)

( ) 1. Lower than high school ( ) 2. High school

( ) 3. High vocational certificate ( ) 4. Bachelor Degree

( ) 5. Higher than bachelor degree (Please specify ……)

5. Occupation

( ) 1. Student ( ) 2. Government officer

( ) 3. State enterprise employee ( ) 4. Private company employee

( ) 5. Business owner ( ) 6. Homemaker

( ) 7. Others (Please specify ……)

6. 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

7. Country of residence

( ) 1. The United States of America ( ) 2. European Countries

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

8. Your main purpose of coming to Chiang Mai

( ) 1. Travel (Period of time…….days)

( ) 2. Business trip (Contract validity period …….months)

( ) 3. Long-stay (Period of time …….months)

( ) 4. Study (Period of time …….months)

( ) 5. Others (Please specify …….)

9. Number of time you have come to Chiang Mai

( ) 1. 1 – 3 times ( ) 2. 4 – 6 times

( ) 3. More than 6 times (Please specify ……)

10. In which month do you come to stay in Chiang Mai? (You may answer more than one)

( ) 1. January ( ) 2. February

( ) 3. March ( ) 4. April

( ) 5. May ( ) 6. June

( ) 7. July ( ) 8. August

( ) 9. September ( ) 10. October

( ) 11. November ( ) 12. December

11. Period of time per stay

( ) 1. 1 month ( ) 2. 2 – 3 months

( ) 3. 4 – 5 months ( ) 4. More than 6 months (Please specify ……)

12. Would you come back to rent a condominium in Chiang Mai?

( ) 1. Yes. Because……

( ) 2. No. Because……

13. Rental price of your condominium

( ) 1. Lower than 5,000 Baht ( ) 2. 5,001 – 10,000 Baht

( ) 3. 10,001 – 15,000 Baht ( ) 4. 15,001 – 20,000 Baht

( ) 5. More than 20,000 Baht (Please specify …….)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

14. Size of your condominium

( ) 1. Smaller than 50 square meters ( ) 2. 51 – 100 square meters

( ) 3. 101 – 150 square meters ( ) 4. 151 – 200 square meters

( ) 5. Larger than 201 square meters (Please specify …….)

15. Location of your condominium

( ) 1. Chang Klan road ( ) 2. Huay Kaew road

( ) 3. Nimmanhaemin road ( ) 4. Others (Please specify …….)

16. Person who makes decision on your condominium renting (You may answer more than one)

( ) 1. Yourself ( ) 2. Your partner

( ) 3. Company ( ) 4. Travel agency

( ) 5. Family member

( ) 6. Others (Please specify …….)

17. How did you find out information about your condominium?

(You may answer more than one)

( ) 1. Recommended by agent

( ) 2. Internet (Please specify the website ……)

( ) 3. Brochure/ Flyer ( ) 4. Magazine

( ) 5.Travel book ( ) 6. Tourism Authority of Thailand

( ) 7. Travel agency ( ) 8. Others (Please specify …….)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Part 2: Information regarding the service marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai

Please state the significance of each factor to your decision of selecting a condominium in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai

Marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai	**Level of Significance**				
	Most	**Very Much**	**Fair**	**Less**	**Least**
2. Product or Service					
1.1 Cleanliness of the room					
1.2 Design and decoration of the room					
1.3 Room's Size					
1.4 Room having sufficient lights and electricity					
1.5 Room having sufficient furniture and equipments, such as fridge, TV, closet, desk, chairs and trash can					
1.6 Adequate size of bed					
1.7 Room having sufficient and functioning sanitary ware					
1.8 Adequate size of bathroom					
1.9 Comfortableness of bed					
1.10 Bathroom having water heater					
1.11 Functioning and quiet air-conditioner					
1.12 WIFI internet access					
1.13 Cable TV					
1.14 TV, magazines and newspapers					
1.15 Fitness					
1.16 Swimming pool					
1.17 Restaurant or mini-mart					
1.18 Room cleaning service					
1.19 Others (Please specify ……..)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai	Level of Significance				
	Most	Very Much	Fair	Less	Least
2. Price					
2.1 Rental price below 10,000 baht					
2.2 Room cleaning service charge below 150 baht					
2.3 Phone call charges at reasonable price					
2.4 Monthly internet charge below 600 baht					
2.5 Monthly cable TV charge below 500 baht					
2.6 Common service fee lower than 700 baht					
2.7 Acceptance of both cash and credit card payment					
2.8 Others (Please specify ……..)					
3. Place					
3.1 Accessible location					
3.2 Accessibility to local community					
3.3 Accessibility to shopping area					
3.4 Accessibility to tourist spots					
3.5 Accessibility to entertainment area					
3.6 Accessibility to bus/train station or airport					
3.7 Sufficient parking spaces					
3.8 Accessibility of communicating by telephone and facsimile					
3.9 Accessibility of communicating via website or e-mail					
3.10 24 hours access					
3.11 Having services of parking officer					
3.12 Residential safety					
3.13 Others (Please specify ……..)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai	Level of Significance				
	Most	Very Much	Fair	Less	Least
4. Promotion					
4.1 Newspaper advertisement					
4.2 Brochure/ printed ad/ street sign advertisement					
4.3 Web advertisement					
4.4 Rental discount for regular and return guests					
4.5 No charge for late checkout					
4.6 Ability of employees to give basic guidance to facilities (i.e. internet and cable TV usage)					
4.7 Free printed tourist guidance materials					
4.8 Ability of employees to give information via telephone call					
4.9 Detailed website of the condominium					
4.10 Others (Please specify ……..)					
5. People					
5.1 Sufficient service staffs					
5.2 Knowledgeable service staffs					
5.3 Ability of service staffs to serve international customers					
5.4 Responsiveness of service staffs to give services to customers					
5.5 Courtesy and friendliness of service staffs					
5.6 Service staffs with appropriate and clean physical appearance					
5.7 Service staffs with good responsibility (i.e. delivering promised request such as giving wakeup-call, arranging transportation etc.)					
5.8 Considerate and concerning staffs in terms of customer services					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai	Level of Significance				
	Most	Very Much	Fair	Less	Least
5.9 Politeness of staff's verbal communication					
5.10 Staffs giving services and treating each customer equally					
5.11 Presence of service staffs throughout 24 hours a day					
5.12 Cleaning staffs with good manners and properly-uniformed					
5.13 Security staffs with good manners and responsiveness in giving services					
5.14 Others (Please specify ……..)					
6. Process					
6.1 Promptness of room reservation process					
6.2 Promptness of checkout process					
6.3 Promptness of payment process					
6.4 Accuracy of service methods (i.e. accuracy of utility bill calculation)					
6.5 Others (Please specify ……..)					
7. Physical Evidence					
7.1 Visibility of condominium sign					
7.2 Image and reputation of the condominium					
7.3 Visible cleanliness of the condominium and surrounding (i.e. clean-looking building and surrounding)					
7.4 External appearance of the condominium and surrounding (i.e. well-designed building and surrounding)					
7.5 Interior design of the room (i.e. aesthetic of interior décor, distinctiveness of the furnishing style)					
7.6 Room with good ventilation					
7.7 Security of the room					
7.8 Security of the parking area					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai	Level of Significance				
	Most	Very Much	Fair	Less	Least
7.9 Appearance of the room's surroundings					
7.10 Uniqueness of staff's uniform					
7.11 Cleanliness of lavatory					
7.12 24 hours security system					
7.13 Security cameras system					
7.14 Room's electronic locking system					
7.15 Service lobby					
7.16 Others (Please specify ……..)					

Part 3: Problems and suggestions of European and American regarding rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai

Please mark with a sign " √" in front of the best answer

1. Problems you encountered from the condominium service (You may answer more than one)

1. Product or Service

1.1 ( ) Room is not clean

1.2 ( ) Room is not well-decorated

1.3 ( ) Room is too small

1.4 ( ) Room is too dark

1.5 ( ) Lack of basic furniture and equipments such as table and chair

1.6 ( ) Bed is too small

1.7 ( ) Lack of / unhygienic sanitary ware

1.8 ( ) Bathroom is too small

1.9 ( ) Uncomfortable bed

1.10 ( ) Water is too hot/cold

1.11 ( ) Air-conditioner is broken or not functioning well

1.12 ( ) Lack of internet access

1.13 ( ) Bad cable-TV signal

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.14 ( ) Lack of TV, magazines, newspapers in the room

1.15 ( ) No fitness

1.16 ( ) No swimming pool

1.17 ( ) Unsatisfactory foods from the restaurant/ Mini-mart doesn't provide sufficient goods

1.18 ( ) Unsatisfactory room-cleaning service

2. Price

2.1 ( ) Expensive rental

2.2 ( ) Expensive cleaning service charge

2.3 ( ) Expensive telephone call charge

2.4 ( ) Expensive internet fee

2.5 ( ) Expensive cable-TV charge

2.6 ( ) Expensive common service fee

2.7 ( ) Not accepting credit card payment

3. Place

3.1 ( ) Difficult/too far to travel to

3.2 ( ) Far from local community

3.3 ( ) Far from shopping area

3.4 ( ) Far from tourist spots

3.5 ( ) Far from entertainment area

3.6 ( ) Far from bus/train station or airport

3.7 ( ) Insufficient parking space

3.8 ( ) Inaccessible to communicate via telephone and facsimile

3.9 ( ) Inaccessible to the information on website

3.10 ( ) No 24-hours service

3.11 ( ) No service of parking officer

3.12 ( ) Lack of overall safety

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. Promotion

4.1 ( ) Lack of advertising on medias

4.2 ( ) No sale promotion such as rental discount

4.3 ( ) Have service charge when late-checkout

4.4 ( ) Lack of guidance to basic facilities of the condominium (i.e. internet access, cable TV operation)

4.5 ( ) Lack of public relation

4.6 ( ) Inability to obtain information via telephone call

4.7 ( ) No detailed website of the condominium

5. People

5.1 ( ) Insufficient service staffs

5.2 ( ) Untrained service staff

5.3 ( ) Inability of service staff to serve international customers

5.4 ( ) Irresponsive service staff

5.5 ( ) Inhospitable service staff

5.6 ( ) Service staffs are not properly-uniformed

5.7 ( ) Irresponsible service staff

5.8 ( ) Inconsiderate service staff

5.9 ( ) Impolite service staff

5.10 ( ) Service staff doesn't treat each customer equally

5.11 ( ) No service staffs throughout 24 hours a day

5.12 ( ) Cleaning staffs are not properly-uniformed and impolite

5.12 ( ) Irresponsive security staffs

6. Process

6.1 ( ) Sluggishness of room reservation process

6.2 ( ) Sluggishness of checkout process

6.3 ( ) Sluggishness of payment process

6.4 ( ) Inaccuracy of service method (i.e. inaccuracy of utility bill calculation)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. Physical Evidence

7.1 ( ) Invisible condominium sign

7.2 ( ) Lack of good image, reputation of the condominium

7.3 ( ) Filthiness of the building and surrounding (i.e. dirty- looking building)

7.4 ( ) Unpleasant external appearance of the building and surrounding (i.e. poorly-designed building)

7.5 ( ) Lack of interior decoration in the room (i.e. poorly- designed interior décor and furnisher)

7.6 ( ) Room with bad ventilation (i.e. no air flow)

7.7 ( ) Lack of security of the room

7.8 ( ) Lack of security of the parking space

7.9 ( ) Unpleasant appearance/ atmosphere of the room's surroundings

7.10 ( ) Staff's uniform lacks uniqueness

7.11 ( ) Unhygienic lavatory

7.12 ( ) No 24 hours security system

7.13 ( ) No security cameras system

7.14 ( ) No room's electronic locking system

7.15 ( ) No service lobby

2. Other suggestions regarding the service of condominium

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thank you for taking the time to complete this questionnaire.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาว กาญจนธัช สุวรรณ์

วัน เดือน ปีเกิด 18 พฤษภาคม 2522

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปวส.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทเชียงใหม่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved