



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย

**เรื่อง** ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

### **คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีการเก็บชื่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ตามที่เป็จริงของท่าน และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

นางสาววิลาวัลย์ จันทราวดี  
นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ

---

### **คำชี้แจง** แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ท่านเลือก หรือเติมคำลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ให้

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-30 ปี  
 ( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41-50 ปี  
 ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษาของท่าน

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
 ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 ( ) 5. อาชีพอิสระ ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 50,000 บาท ( ) 2. 50,000-60,000 บาท  
 ( ) 3. 60,001-70,000 บาท ( ) 4. 70,001-80,000 บาท  
 ( ) 5. 80,001-90,000 บาท ( ) 6. 90,001-100,000 บาท  
 ( ) 7. 100,001 บาทขึ้นไป

7. ในการเดินทางมาครั้งนี้ท่านเดินทางมากับใคร

- ( ) 1. มากคนเดียว ( ) 2. มากับครอบครัว  
 ( ) 3. มากับเพื่อนร่วมงาน ( ) 4. มากับคู่อรัก  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

8. ส่วนใหญ่ท่านชอบเดินทางมาประเทศไทยในช่วงเดือนใด

- ( ) 1. มกราคม - กุมภาพันธ์ ( ) 2. มีนาคม-เมษายน  
 ( ) 3. พฤษภาคม-มิถุนายน ( ) 4. กรกฎาคม-สิงหาคม  
 ( ) 5. กันยายน - ตุลาคม ( ) 6. พฤศจิกายน - ธันวาคม  
 ( ) 7. ไม่แน่นอน ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

9. ในการเดินทางมาประเทศไทยส่วนใหญ่ท่านมีการจองห้องพักล่วงหน้าหรือไม่

- ( ) 1. ไม่จองล่วงหน้า(ข้ามไปตอบข้อ 11) ( ) 2. จองล่วงหน้า (โปรดตอบข้อ 10)

10. ท่านจองห้องพักล่วงหน้าด้วยวิธีใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ( ) 1. ติดต่อผ่านบริษัททัวร์  
 ( ) 2. เว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย  
 ( ) 3. ติดต่อโดยตรงกับโรงแรม  
 ( ) 4. เว็บไซต์ของโรงแรม  
 ( ) 5. เดินผ่านเข้ามาเอง  
 ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

11. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมจิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ จากแหล่งใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. บริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว ( ) 2. เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ  
 ( ) 3. แผ่นพับ ( ) 4. สื่อโฆษณา  
 ( ) 5. อินเทอร์เน็ต ( ) 6. หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร  
 ( ) 7. เดินทางผ่าน ( ) 8. พนักงานขายแนะนำ  
 ( ) 9. งานแสดงสินค้า  
 ( ) 10. กิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา แจกของแถม  
 ( ) 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

12. ราคาห้องพักคืนที่ท่านพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อคืน ( ) 2. 1,000-1,500 บาทต่อคืน  
 ( ) 3. 1,501-2,000 บาทต่อคืน ( ) 4. 2,001-2,500 บาทต่อคืน  
 ( ) 5. สูงกว่า 2,500 บาทต่อคืน

13. ระยะเวลาที่ท่านเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้

- ( ) 1. 1 คืน ( ) 2. 2-3 คืน  
 ( ) 3. 4-5 คืน ( ) 4. 5 คืนขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

14. ในการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ของท่าน ในครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด

- ( ) 1. ครั้งแรก ( ) 2. ครั้งที่ 2  
 ( ) 3. ครั้งที่ 3 ( ) 4. ครั้งที่ 4  
 ( ) 5. มากกว่า 4 ครั้ง

15. สิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้างของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ห้องออกกำลังกาย ( ) 2. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม  
 ( ) 3. อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ( ) 4. สระว่ายน้ำ  
 ( ) 5. บริการนวดตัวและเท้า ( ) 6. ซัก อบ รีด  
 ( ) 7. ไม่ได้ใช้บริการ ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ต้องการทดลองใช้บริการ  
 ( ) 2. ต้องการสัมผัสบรรยากาศวัฒนธรรมท้องถิ่น  
 ( ) 3. ชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพัก  
 ( ) 4. ต้องการความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว  
 ( ) 5. ได้รับการบอกต่อจากญาติ/เพื่อน  
 ( ) 6. รับทราบข้อมูลจากแหล่งสื่อสารมวลชน  
 ( ) 7. สถานที่พักแห่งอื่นเต็ม  
 ( ) 8. ใกล้ศูนย์การค้า แหล่งท่องเที่ยว

- ( )9. การเดินทางสะดวก
- ( )10. มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ
- ( )11. มีการนำเสนอที่น่าสนใจตรงกับความต้องการ
- ( )12. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า
- ( )13. มีการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- ( )14. มีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน
- ( )15. อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. หลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ แล้ว ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่ในระดับใด

- ( )1. พึงพอใจมากที่สุด
- ( )2. พึงพอใจมาก
- ( )3. พึงพอใจปานกลาง
- ( )4. พึงพอใจน้อย
- ( )5. พึงพอใจน้อยที่สุด

18. ในอนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ อีกหรือไม่

- ( )1. มาใช้บริการแน่นอน
- ( )2. อาจจะมาใช้
- ( )3. ยังไม่แน่ใจ
- ( )4. อาจจะไม่มา
- ( )5. ไม่มาแน่นอน

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิง  
รอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร  
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก  
(4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) พึงพอใจน้อยที่สุด (1)

คุณภาพของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)</b>					
1.1 โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก					
1.2 เมื่อทางโรงแรมสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมแล้วก็สามารถให้บริการได้ตามที่สัญญา					
1.3 โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด					
1.4 การบันทึกรายการใช้บริการถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด					
1.5 การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ					
1.6 ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
1.7 มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น					
<b>2. การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness)</b>					
2.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ					
2.2 พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2.3 พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว					
2.4 เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว					

คุณภาพของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance)</b>					
3.1 พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม					
3.2 พนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม					
3.3 พนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ					
3.4 โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม					
3.5 ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ให้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว					
3.6 การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง					
3.7 โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย					
<b>4. การเข้าใจลูกค้า (Empathy)</b>					
4.1 พนักงานของโรงแรมเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล					
4.2 พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล					
4.3 พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้					
4.4 พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า					



คุณภาพของบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)</b>					
5.1 พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีต เรียบร้อย					
5.2 โรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงาม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
5.3 อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักได้รับการตกแต่งที่สวยงาม					
5.4 ห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย					
5.5 โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่ที่สวยงาม					
5.6 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาด และสวยงาม					
5.7 วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงาม น่าหยิบอ่าน					
5.8 โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญของปัญหาที่ท่านพบ

ปัญหาคุณภาพของบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ระบบการจองของโรงแรมผิดพลาด					
2) การบันทึกรายการใช้บริการของโรงแรมไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาด					
3) พนักงานให้บริการล่าช้า					
4) การติดต่อเช็คอิน เช็คเอาท์ ต้องคอยนาน					
5) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเช็คเอาท์หลังเวลาที่โรงแรมกำหนด					
6) พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ					
7) ทางเข้าและออกของโรงแรมไม่สะดวก					
8) พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทไม่สุภาพ					
9) อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักชำรุด					
10) ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต					
11) อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย					
12) ไม่มีบริการรับส่งสนามบิน					
13) ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม					
14) วัสดุภายในห้องพักไม่เพียงพอในการบริการเช่น แชมพู กระดาษชำระ ฯลฯ					
15) ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก					
16) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพักการตกแต่งไม่สวยงาม					
17) ห้องพักของโรงแรมไม่สะอาดและไม่สะดวกสบาย					
18) ในล็อบบี้ของโรงแรมมีร้านค้าหลากหลาย					

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่น

## 研究用アンケート

南サトーン通りにあるキングロヤル・カーデンインにおける  
サービス質に関する日本人の顧客満足度の調査

### 説明

本調査ではチェンマイ大学の経営学修士課程 経営研究科 修士論文  
「バンコク南サトーン地区にあるキングロヤル・カーデンインにおけるサービ  
ス質に関する日本人の顧客満足度の調査」の一部です。本調査の目的はバンコ  
ク南サトーン地区にあるキングロヤル・カーデンインにおけるサービス質につ  
いて日本人の顧客満足度を調査することになります。更に今後ともよりキング  
ロヤル・カーデンインのサービスを向上することも目指す為アンケート調査を  
実施いたしました。

なお、回答していただいたデータについては秘密を厳守いたしますので、  
研究活動以外には利用いたしません。全項目、率直なご意見をご回答いた  
だきますようご協力のほど よろしくお願いいたします。アンケートをご記  
入いただきまして誠に有難うございます。

ウィラーワン チャンタラワディ

経営学科修士学生

---

**説明** 本調査は以下のような 3 部構成となっております。

- |     |   |
|-----|---|
| 第1部 | 回答者の身上情報  |
| 第2部 | バンコク南サトーン地区にあるキングロヤル・カーデンインにおけるサービス 質に関する日本人の顧客満足度の情報 |
| 第3部 | またサービスの問題に関して改善事項についての提案                              |

**第1部 回答者の身上情報**

下記の質問項目のうち、あてはまるものに✓印をおつけ下さい。

## 1. 性別

- ( )1. 男性 ( )2. 女性

## 2. 年齢

- ( )1. 20歳以下 ( )2. 20-30歳  
( )3. 31-40歳 ( )4. 41-50歳  
( )5. 51-60歳 ( )6. 60歳以上

## 3. 婚姻状況

- ( )1. 未婚 ( )2. 既婚 ( )3. 離婚

## 4. 学歴

- ( )1. 高校まで ( )2. 大学  
( )3. 修士

## 5. 職業

- ( )1. 学生/大学生 ( )2. 公務員 / 半官半民  
( )3. 会社員 ( )4. 自営業  
( )5. パート/アルバイト ( )6. その他 (記入).....

## 6. 月給

- ( )1. 20,000 バーツ以下 ( )2. 20,000-30,000 バーツ  
( )3. 30,001-40,000 バーツ ( )4. 40,001-50,000 バーツ  
( )5. 50,001-60,000 バーツ ( )6. 60,001-70,000 バーツ  
( )6. 70,001 バーツ以上

7. この度どなたと来られましたか。

- ( )1. 一人 ( )2. 家族  
 ( )3. 同僚 ( )4. 恋人  
 ( )5. その他(記入).....

8. 普段はいつ頃タイへ来られますか。

- ( )1. 1月 - 2月 ( )2. 3月 - 4月  
 ( )3. 5月 - 6月 ( )4. 7月 - 8月  
 ( )5. 9月 - 10月 ( )6. 11月 - 12月  
 ( )7. 不定 ( )8. その他(記入).....

9. タイに来られる時いつも事前に予約されますか。

- ( )1. 事前予約なし (問 11 にお進みください)  
 ( )2. 事前予約する (問 10 にお進みください)

10. 事前予約の手段 (1つの選択肢だけご選びください)

- ( )1. ツアー会社を通じて予約した  
 ( )2. 代理店のサイトによる  
 ( )3. 直接にホテルで予約した  
 ( )4. ホテルのサイト  
 ( )5. ウォーク・インで予約した  
 ( )6. その他.....

11. ホテルの情報入手 (複数回答可)

- ( )1. ツアー会社/代理店 ( )2. 友達/知り合い  
 ( )3. パンフレット ( )4. 広告媒体  
 ( )5. インターネット ( )6. 本/季刊誌/雑誌  
 ( )7. 通行 ( )8. 営業マンの紹介  
 ( )9. 展示会  
 ( )10. 販促プロモーション・キャンペーン  
 ( )11. その他(ご記入).....

12. 一泊当たりお部屋の料金はいくらですか

- ( )1. 1,000 バーツ以下/泊 ( )2. 1,000-1,500 バーツ/泊  
 ( )3. 1,501-2,000 バーツ/泊 ( )4. 2,001-2,500 バーツ/泊  
 ( )5. 2,500 以上 バーツ/泊

13. 宿泊のご利用期間

- ( )1. 1 泊 ( )2. 2-3 泊  
 ( )3. 4-5 泊 ( )4. 5 泊以上(記入).....

14. 当ホテルをご利用は何回目ですか。

- ( )1. 初回 ( )2. 2 回目  
 ( )3. 3 回目 ( )4. 4 回目  
 ( )5. 4 回目以上

15. 当ホテルのご利用されたサービスをご回答ください (複数回答可)

- ( )1. フィットネス ルーム ( )2. 飲食店  
 ( )3. インターネット/国際電話 ( )4. プール  
 ( )5. ボデイ・フットマッサージ ( )6. クリーニング  
 ( )7. 何も利用してなかった ( )8. その他(記入).....

16. 当ホテルでご利用された理由は**何**ですか (複数回答可)

- ( )1. 初めて利用してみたい  
 ( )2. 地元な雰囲気を経験したい  
 ( )3. ホテルや部屋のデザインが気に入った。  
 ( )4. 静かなプライベートな時間で泊まりたい  
 ( )5. 友達・知り合いによる紹介された  
 ( )6. メディアによる情報が入手した  
 ( )7. 他のホテルが満室だった  
 ( )8. 観光地またはショッピングモールに近かった  
 ( )9. 交通の便利性  
 ( )10. 良いサービスを提供した  
 ( )11. 顧客のニーズにあったものを提供した  
 ( )12. スタッフは心を込めてサービスした  
 ( )13. 良い態度で顧客の苦情を対応できた  
 ( )14. 良い雰囲気や優れた設備を提供した  
 ( )15. その他 (記入).....

17. 当ホテルでご利用した満足度をご評価下さい。

- 1. 大満足
- 2. やや満足
- 3. 普通
- 4. やや不満
- 5. 不満

18. 今後また当ホテルを利用したいと思いますか。

- 1. ぜひ利用したいと思います
- 2. また利用するかもしれない
- 3. まだわからない
- 4. 利用しないかもしれない
- 5. 絶対利用しない



## 第2部 バンコク南サトーン地区にあるキングロヤル・カーデンインにおけるサービス 質に関する日本人の顧客満足度の情報

つぎの事項を大満足 (5) やや満足 (4) 普通 (3) やや不満 (2) 不満 (1) という満足度をお選びください。

サービスの質	満足度				
	大満足	やや満足	普通	やや不満	不満
<b>1. 信用性 (Reliability)</b>					
1.1 スタッフは初回から正しくサービスを提供した					
1.2 顧客と約束したサービスに守られる					
1.3 お約束の訪問時間に守られる					
1.4 ご利用したサービスを正しく記録された					
1.5 予約制度は信用性がある					
1.6 宿泊費の支払い体制が正確で信用できる					
1.7 支払い後領収書がもらった					
<b>2. 対応態度 (Responsiveness)</b>					
2.1 スタッフ人数が十分でお客様の要望に応じてサービスできた					
2.2 スタッフはサービス心があり、迅速に対応してくれた					
2.3 スタッフはお客様の苦情をしっかりと心掛けて迅速に対応してくれた					
2.4 お客様による連絡があった時すぐに対応した					

サービスの質	満足度				
	大満足	やや満足	普通	やや不満	不満
<b>3. 確信性 (Assurance)</b>					
3.1 スタッフのマナーが良く元気でお客様にサービスを提供した					
3.2 スタッフは知識が身に付いてお客様の問題をきちんと対応できた					
3.3 スタッフはスキルが身に付いて良いサービスを提供した					
3.4 ホテルは信用性があり、安全に泊まれた					
3.5 お客様の苦情をしっかりと心掛けて迅速に対応してくれた					
3.6 お客様の経費が正確に算出された					
3.7 ホテルの周り環境は安全性がある					
<b>4. 共感性 (Empathy)</b>					
4.1 スタッフはお客様の個別要求をしっかりと把握した					
4.2 スタッフはお客様の個別要求を積極的に対応した					
4.3 スタッフはよく来るお客様の顔が覚えてくれた					
4.4 スタッフは明るく元気で愛想がよかった					

サービスの質	満足度				
	大満足	やや満足	普通	やや不満	不満
<b>5. 確実性 (Tangibles)</b>					
5.1 スタッフの服装は清潔感がある					
5.2 すぐ使える・便利なアメニティーが用意されている					
5.3 室内設備改装できれいになっている					
5.4 部屋はきれいで快適である					
5.5 ホテルのデザインが美しい					
5.6 ホテルの外も室内もデザインが美しい					
5.7 サービスに関わるパンフレットのデザインが面白かった					
5.8 他のファシリティ 例えば、プール、フィットネスルーム、消化器などを用意されている。					

### 第3部 またサービスの問題に関して改善事項についての提案

1. 当ホテルで取り扱うサービスにかかわる問題発生頻度をお選びください。

サービス質の問題事項	問題発生頻度				
	とても高い	やや高い	どちらでもない	やや低い	とても低い
1) 予約制度のエラーが発生した					
2) ご利用したサービスを間違い記録された					
3) スタッフのサービスが遅かった					
4) チェックイン、チェックアウトの際、かなり待たされた					
5) チェックアウトタイム後ファシリティが用意されてなかった					
6) スタッフは仕事の技術と知識が不足した					
7) ホテルの入り口は不便だった					
8) スタッフのマナーが悪かった					
9) 部屋の設備が故障している					
10) インターネットサービスがなかった					
11) 食事の種類が少なかった					
12) 空港まで送迎サービスがなかった					
13) ツアーのサービスがなかった					
14) 屋内のアメニティー（シャンプーやティッシュペーパーなど）が用意されてなかった					
15) ルームサービスがなかった					
16) 客室のデザインは綺麗ではなかった					
17) 部屋が汚くて心地が良くなかった					
18) 館内ロビーは店舗が少なかった					

2. その他

.....

.....

.....

.....

アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございます。



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

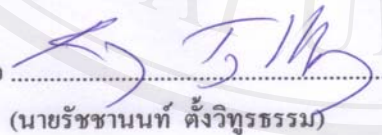
245 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา สาทร  
กรุงเทพมหานคร  
วันที่ 2 พฤษภาคม 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้านายรัชชานนท์ ตั้งวิฑูรธรรม กรรมการผู้จัดการ บริษัท คิงรอยัลการ์เด้นทีอินน์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 245 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาว วิลาวัลย์ จันทราวดี รหัสนักศึกษา 521532077 สังกัดหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นทีอินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณชนได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์ และชอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจากผลการศึกษา ข้าพเจ้าจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

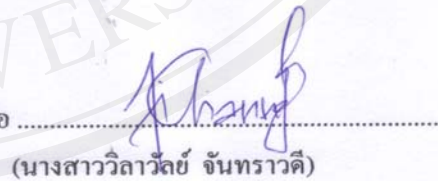
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ

  
(นายรัชชานนท์ ตั้งวิฑูรธรรม)

กรรมการผู้จัดการ

ลงชื่อ

  
(นางสาววิลาวัลย์ จันทราวดี)

ผู้ศึกษา



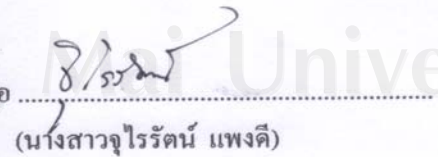
บริษัท คิง รอยัลการ์เด้นทีอินน์ จำกัด  
KING ROYAL GARDEN INN CO., LTD.

ลงชื่อ

  
(นายกัตติคุณ รักษมิตร)

พยาน

ลงชื่อ

  
(นางสาวจุไรรัตน์ แพงดี)

พยาน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาววิลาวัลย์ จันทราวดี

วัน เดือน ปีเกิด

5 พฤศจิกายน 2508

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการ บริษัท กิงรอยัลการ์  
เด็นท์อินน์ จำกัด