

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

Welcome to Chiang Mai, we are delighted to have you with us and wish you a most enjoyable, comfortable and relaxing stay. In our ongoing effort to continue improving the services and facilities for our guests we would very much appreciate your comments and suggestions. Please share your feeling with us by completing the questionnaire and leaving it with the Front Desk.

ขอต้อนรับสู่ เชียงใหม่ ฝ่ายบริหารและพนักงานทุกโรงแรมทุกคน มีความยินดี ที่ท่านได้ให้เกียรติเลือกใช้ และ เปี่ยมด้วยความหวังว่า ท่าน จะได้รับความพอใจในบริการของเรา. เพื่อพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของท่าน ขอได้โปรดสละเวลาเพียงเล็กน้อยเพื่อให้ข้อคิดเห็น โดยกรอกข้อความในเอกสารนี้ ส่งให้แก่พนักงานต้อนรับฯ ของทางโรงแรมฯ

Personal Data / General Information

Name :

ชื่อ/ นามสกุล : .....

Address / ที่อยู่ : .....

Email Address : .....

1. Age / อายุ :
- Less than 21 years old / น้อยกว่า 21 ปี
  - 21-30 years old / 21-30 ปี
  - 31-40 years old / 30-40 ปี
  - 41-50 years old / 41-50 ปี
  - Over 60 years old / มากกว่า 60 ปี

2. Gender/เพศ :  Male / ชาย  Female / หญิง

3. Nationality / สัญชาติ : .....

4. Occupation / อาชีพ :

- An Employed Person / พนักงานเอกชน-รัฐวิสาหกิจ-รัฐบาล
- A Pensioner / ชาวชรากรบ้านญาติ
- A Student / นักเรียน นักศึกษา
- Others / อื่นๆ .....

5. Average income per month / รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

.....

6. What is the key purpose of your stay in Chiang Mai ?

ท่านมาพัก จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเหตุใด?

- Business / ธุรกิจ
- Leisure / ท่องเที่ยว
- Meeting - Conference / ประชุม - สัมมนา
- Others / อื่นๆ .....

7. Have you ever been stayed at others hotel in Chiang Mai ?

ท่านเคยใช้บริการโรงแรมอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ หรือไม่

- Yes / ใช่ Hotel / โรงแรม .....
- No / ไม่

8. If yes, how many times have you stayed in that hotel in last 12 Month?

ถ้าเคย ท่านเคยมาพักโรงแรมดังกล่าวกี่ครั้ง ภายใน 12 เดือน?

.....

9. How do you know Tarin Hotel? ท่านรู้จัก โรงแรมธารินได้อย่างไร?

- Your Friends and Relatives / ทราบจากเพื่อน และญาติสนิท

- Hotel Sales Representative / พนักงานขายของโรงแรมฯ
- Magazine & Newspaper / นิตยสารและหนังสือพิมพ์
- Pass By / เดินทางผ่าน
- Brochure & Leaflet / แผ่นพับ และ สิ่งพิมพ์
- Travel Agency / บริษัททัวร์
- Web Site
- Others / อื่นๆ .....

10. How was your reservation Made? ท่านสำรองห้องพักอย่างไร?

- No Advance Reservation / ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า
- Telephone / ใช้โทรศัพท์
- Travel Agency / ผ่านบริษัททัวร์
- Web Site
- Other / อื่นๆ .....

11. How many times have you stayed at Tarin Hotel in last

12 months? ท่านมาพักที่โรงแรมธารินกี่ครั้ง ภายใน 12 เดือน?

- This is the first time / ครั้งแรก
- Two including this time / ครั้งที่ 2 นับรวมครั้งนี้
- Three including this time / ครั้งที่ 3 นับรวมครั้งนี้
- Four including this time / ครั้งที่ 4 นับรวมครั้งนี้
- More than four times / มากกว่า 4 ครั้ง

12. How long do you intend to stay in Tarin Hotel?

ท่านตั้งใจจะพักที่โรงแรมธาริน เป็นระยะเวลานานเท่าไร?

.....Day (s)

13. Would you be willing to return to Tarin Hotel?

ท่านจะกลับมาใช้บริการของโรงแรมธารินอีกหรือไม่?

- Definitely / แน่ชย
- Probably not / อาจจะกลับมก
- Probably / อาจจะกลับมก
- Definitely not / ไม่กลับมกใช้บคกร

Please read the following statement and place / in the box, which most accurately reflects your staying at Tarin Hotel.

Hotels Services & Facilities การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	The Most มากที่สุด	Much มาก	Average ปานกลาง	Moderate น้อย	Less น้อยที่สุด
14. What is the reason of using Tarin Hotel services? สาเหตุที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมธาริน					
14.1 Price /Value / ราคา					
◆ Reasonableness of charges for hotel services ราคาคู่มือค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ					
◆ Promotion / รายการส่งเสริมการขาย					
◆ Discount Rate / การมีส่วนลด					
◆ Lower on Room Rate basis compared to other hotels ราคาต่ำกว่าโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน					
14.2 Location of hotel / ทำเลที่ตั้ง					
◆ ความสะดวกในการเดินทาง / Convenience of hotel location					
◆ Panoramic view of Doi Suthep / สามารถมองเห็นวิวดอยสุเทพได้					
◆ Convenience of car park / ความสะดวกของที่จอดรถ					
14.3 Staff Service Quality / คุณภาพของการบริการ					
◆ Bell Staff / พนักงานยกสัมภาระ					
◆ Front Desk Clerk / พนักงานต้อนรับส่วนหน้า					
◆ Restaurant – Banquet – Seminar Staff / พนักงานห้องอาหาร ห้องประชุม จัดเลี้ยง					
14.4 Room Quality / คุณภาพของห้องพัก					
◆ Cleanliness of guest room / ความสะอาดของห้องพัก					
◆ Spacious feel of guest room / ขนาดห้องพัก					
◆ Condition of furniture in guest room / การตกแต่งภายในห้องพัก					
14.5 Quality of food / คุณภาพอาหาร					
◆ Breakfast / อาหารเช้า					
◆ Lunch / อาหารกลางวัน					
◆ Dinner / อาหารเย็น					

Please read the following statement and place / in the box, which most accurately reflects your staying at Tarin Hotel.

Hotels Services & Facilities การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	Excellent ดีเยี่ยม	Good ดี	Average ปานกลาง	Fair พอใช้	Poor ต้องปรับปรุง
1. Location of hotel / สถานที่ตั้งของโรงแรมฯ					
◆ Reputation Of hotel / ชื่อเสียงของทางโรงแรม					
◆ Convenience of hotel location / ความสะดวกในการเดินทาง					
◆ Relaxed feeling about the hotel ; warmth, atmosphere / บรรยากาศของโรงแรมฯ					
2. Quality of Hotel Staff & Services / คุณภาพของพนักงาน โรงแรมและบริการ					
◆ When you arrived, were your accommodations what you had reserved? เมื่อท่านมาถึงโรงแรมฯ ห้องพักของท่านเป็นไปตามที่ท่านสำรองไว้เพียงใด?					
◆ Check In Speed / ความรวดเร็วขณะเช็คอิน					
◆ Staff attitude / กริยา มารยาท การแสดงออกของพนักงาน					
◆ Attentiveness of front desk clerk / ความเอาใจใส่ของพนักงาน					
14 Attentiveness of bell staff / ความเอาใจใส่ของพนักงานยกสัมภาระ					
◆ Check out speed / ความรวดเร็วขณะคืนห้องพัก					
◆ Overall quality of Service & Staff / คุณภาพโดยรวมของพนักงานและการบริการ					
◆ Providing adequate information about the activities facilities in and around the hotel / มีการจัดทำรายละเอียดเพียงพอเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจ กรรมต่างๆ ที่มีอยู่ภายในโรงแรม					
3. Quality of Accommodation / คุณภาพของห้องพัก					
◆ Cleanliness of your guest room upon entering / ความสะอาดของห้องพัก					
◆ Condition of furniture in your guest room / ท่านรู้สึกอย่างไรกับการตกแต่ง ภายในห้องพัก					
◆ Guest room lighting in good condition / ไฟฟ้าในห้องพักทำงานได้ดีและมี ปริมาณเพียงพอ					
◆ Peaceful, quiet guest room / ห้องพักเงียบและสงบดี					
◆ Spacious feel of guest room / ขนาดของห้องพัก					
◆ Overall cleanliness of bath room / ความสะอาดโดยรวมของห้องน้ำ					
◆ Overall guest room quality / คุณภาพโดยรวมทั้งหมดของห้องพัก					
◆ Condition of the lobby & reception area / ท่านรู้สึกอย่างไรกับลิฟท์ และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า					
4. Food and Beverage / อาหารและเครื่องดื่ม					
◆ Overall breakfast experience / ความประทับใจของอาหารเช้าโดยรวม					
◆ Overall lunch experience / ความประทับใจของอาหารกลางวันโดยรวม					
◆ Overall dinner experience / ความประทับใจของอาหารมื้อเย็นโดยรวม					
◆ Room Service overall / การบริการของรูมเซอร์วิสโดยรวม					
◆ Overall eating/dining experience / ความประทับใจในการรับประทานอาหาร อาหารโดยรวม					

Hotels Services & Facilities การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	Excellent ดีเยี่ยม	Good ดี	Average ปานกลาง	Fair พอใช้	Poor ต้องปรับปรุง
<b>5. Value / ความคุ้มค่าที่คุณได้รับ</b>					
◆ Reasonableness of charges for hotel services / บริการที่ท่านได้รับสมกับราคาที่ได้จ่ายหรือไม่					
◆ Value of room / ความคุ้มค่าของราคาห้องพัก					
◆ Value of breakfast / ความคุ้มค่าของอาหารเช้า					
◆ Value of Lunch / ความคุ้มค่าของอาหารกลางวัน					
◆ Value of Dinner / ความคุ้มค่าของอาหารมื้อเย็น					
<b>6. General Management / การจัดการทั่วไป</b>					
◆ How would you rate our hotel on an overall basis compared to other hotels? ท่านประเมินผลโดยรวมไว้กับมาตรฐานโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นๆ					
<b>7. Security / การรักษาความปลอดภัย</b>					
◆ Secure of room key control by maids and front desk / ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดูแลกุญแจห้องพักโดยแม่บ้านและพนักงานต้อนรับฯ					
◆ Security of hotel & surrounding area / ระบบรักษาความปลอดภัยภายในและบริเวณรอบๆ โรงแรมฯ					
◆ Security of car parking / ระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถ					
<b>8. Recreation Facilities / สิ่งอำนวยความสะดวกด้านันทนาการ</b>					
◆ Lobby Lounge / ล็อบบี้ เลานจ์					
◆ Swimming Pool & Jacuzzi / สระว่ายน้ำและอ่างนํ้าวน					
◆ Fitness Center / ห้องออกกำลังกาย					
◆ Internet Comer / บริการอินเทอร์เน็ต					
				Yes / ใช่	No / ไม่ใช่
◆ Did you have any problem during your stay? ท่านเคยประสบปัญหาระหว่างเข้าพักหรือไม่?					
◆ If yes, was your problem(s) resolved during your stay to your satisfaction? ถ้ามี, ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขจนท่านพอใจหรือไม่?					
Which of the following statements best describes your feelings about the action taken by the hotel to resolve your problem(s)? ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรที่ทางโรงแรมได้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับท่าน					
<input type="radio"/> More than satisfied / พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง <input type="radio"/> Completely satisfied / เป็นที่พอใจ					
<input type="radio"/> Not completely satisfied but the action taken was acceptable / ไม่ค่อยพอใจแต่ยอมรับได้มีการติดตามแก้ไขปัญหา <input type="radio"/> Left feeling dissatisfied / ไม่พอใจ					
<input type="radio"/> Left feeling very dissatisfied / ไม่พอใจมาก					
Additional comment concerning your stay / ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพักของท่าน					
<p style="text-align: center;">* Thank you for taking the time to share your views with us, free gift set for return *</p>					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสินินาถ คันตราพล
วัน เดือน ปี เกิด	4 กรกฎาคม 2513
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยี วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ ปีการศึกษา 2535 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน โรงแรมธาริน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่