



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถาม

นายพิศุทธิ์ พิศุทธกุล

รหัส 491532150

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจสาขาวิชาการตลาด

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ท่านเลือก หรือเติมคำลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20-29 ปี

() 3. 30-39 ปี

() 4. 40-49 ปี

() 5. 49 ปีขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

3. สถานภาพสมรส

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

4. ระดับการศึกษาของท่าน

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

5. อาชีพ

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

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000-10,000 บาท
() 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
() 5. 20,001-25,000 บาท () 6. 25,001-30,000 บาท
() 6. 30,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านเดินทางมาจากภูมิภาคใดของประเทศ

- [] 1. ภาคกลาง [] 2. ภาคตะวันออก
[] 3. ภาคตะวันตก [] 4. ภาคใต้
[] 5. ภาคเหนือ

8. ในการเดินทางมาเชียงใหม่ครั้งนี้ท่านเดินทางมากับใคร

- () 1. มาคนเดียว () 2. มากับครอบครัว
() 3. มากับเพื่อนร่วมงาน () 4. มากับคู่รัก
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

9. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาเชียงใหม่ในช่วงเดือนใด

- () 1. มกราคม - มีนาคม () 2. เมษายน - มิถุนายน
 () 3. กรกฎาคม - กันยายน () 4. ตุลาคม - ธันวาคม
 () 5. ไม่แน่นอน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

10. ในการเข้าพักในโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ของท่าน ในครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด

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

11. ระยะเวลาที่ท่านเข้าพักในโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ในครั้งนี้

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

12. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่จากแหล่งใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว () 2. คนรู้จักแนะนำ
 () 3. แผ่นพับ () 4. ป้ายโฆษณา
 () 5. อินเทอร์เน็ต () 6. หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร
 () 7. เดินทางผ่าน () 8. คนในหน่วยงานราชการแนะนำ
 () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

13. ราคาห้องพักต่อคืนที่ท่านพักโรงแรมกรีนเลค รีสอร์ท เชียงใหม่

- () 1. ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อคืน () 2. 1,000-1,200 บาทต่อคืน
 () 3. 2,001-3,000 บาทต่อคืน () 4. 3,001-4,000 บาทต่อคืน

14. บริการใดบ้างของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รถรับ-ส่ง () 2. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
 () 3. อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ () 4. สระว่ายน้ำ
 () 5. บริการนำเที่ยว () 6. ซัก อบ รีด
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) พึงพอใจน้อยที่สุด (1)

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
ชื่อเสียงของ โรงแรมมีความน่าเชื่อถือ					
ขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม					
ขนาดของเตียง และที่นอนมีความเหมาะสม					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ โทรทัศน์เคเบิลทีวี ชุดชา-กาแฟ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น					
ห้องน้ำในห้องพักสะอาด					
มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก					
มีความปลอดภัยของรถที่จอดไว้					
ด้านราคา					
ราคาค่าห้องพักที่เหมาะสม					
ราคาค่าบริการ รับ-ส่ง สถานีรถไฟ สนามบินมีความเหมาะสม					
ราคาอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมสมเหตุสมผล					
ราคาค่าบริการซักผ้า					
ราคาค่าจองห้องพักล่วงหน้ามีราคาให้เลือกตามระยะเวลาการจอง					
บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน					
มีป้ายราคาแสดงชัดเจน					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่					
ป้ายชื่อของโรงแรม มองเห็นได้ชัดเจน					
การจราจรไม่ติดขัด					
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยว					
อยู่ใกล้ศูนย์ราชการและสนามกีฬา 700 ปี					
ใกล้สถานีตำรวจ/สถานพยาบาล					
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง					
มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย					
สะดวกในการติดต่อของห้องพักทางโทรศัพท์					
สะดวกในการติดต่อของห้องพักทางเว็บไซต์/อีเมลล์					
สามารถมองเห็นวิวคอยสุเทพได้จากภายในห้องพัก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือท่องเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว ฯลฯ					
การลดราคาห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำไม่ต้องตามเทศกาล หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว					
มีของขวัญแจกในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น					
มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แจกฟรี					
มีการปรับลดราคาลงในชวงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ					
มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา					
มีกิริยาจากอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน					
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ					
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน					
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้					
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้					
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ					
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
บรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว					
การตกแต่งบริเวณรอบๆ โรงแรมร่มรื่น มีต้นไม้สะอาด และเป็นระเบียบ					
การออกแบบตกแต่งห้องพักสวยงาม					
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการห้องพักที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น					
มีความสวยงาม เรียบง่าย ใกล้เคียงธรรมชาติ					
การตกแต่งบ่งบอกถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น					
ลักษณะการตกแต่งห้องพักที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว					
บรรยากาศภายในห้องพักอบอุ่น รู้สึกปลอดภัย					
บริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และภายในห้องพักสะอาด					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)					
แสงสว่างบริเวณทางเดินมองเห็นได้ชัดเจน					
มีป้ายบอกทางเดินไปในส่วนต่างของโรงแรมชัดเจน					
การแต่งกายของพนักงานสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย					
มีการออกแบบตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม					
มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมได้อย่างเหมาะสม สะดวก สบาย					
การตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว					
มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว					
ความสว่างของแสงไฟฟ้าภายในห้องพักมีความเหมาะสม					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
การให้บริการรวดเร็วและสะดวกไม่ต้องรอนาน					
มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก					
การให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ					
มีระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
คิดราคาค่าบริการถูกต้องครบถ้วน					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

1) ปัญหาที่พบในการให้บริการ



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายพิศุทธิ์ พิศุทธกุล

วัน เดือน ปีเกิด

22 กุมภาพันธ์ 2527

ประวัติการศึกษา

ระดับประถม – มัชฌมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย
ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

ประสบการณ์ทำงาน

บริษัทไทยโมโนเรล จำกัด ปี 2551 - 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved