



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามภาษาไทย

ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมพาราซอล อินน์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมพาราซอล อินน์ ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้ง เพื่อนำเสนอโรงแรมพาราซอล อินน์ เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการ ให้บริการของโรงแรมพาราซอล อินน์ ให้ดียิ่งขึ้นไป

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ตามที่เป็นจริงของท่าน และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของ

ท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี

() 2. 26 – 35 ปี

() 3. 36 – 45 ปี

() 4. 46 – 55 ปี

() 5. 55 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 4. พนักงานบริษัทเอกชน

() 5. เกษตรกร

() 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้ต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 1,000 US\$

() 2. 1,001 – 2,000 US\$

() 3. 2,001 – 3,000 US\$

() 4. 3,001 – 4,000 US\$

() 5. 4,001 – 5,000 US\$

() 6. สูงกว่า 5,001 US\$

5. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด?
6. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน () 2. เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า
- () 3. เพื่อปฏิบัติงานราชการ () 4. เพื่อการศึกษาค้นคว้า
- () 5. เพื่อประชุมสัมมนา () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
7. จำนวนผู้ร่วมเดินทาง
- () 1. เดินทางมาคนเดียว () 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน
- () 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9-15 คน () 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 10 คนขึ้นไป
8. ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้ง
- () 1. 1-2 คืน () 2. 3-5 คืน
- () 3. 6-8 คืน () 4. 8 คืนขึ้นไป
9. ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่
- () 1. จอง () 2. ไม่จอง
10. ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักโรงแรมจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ญาติหรือเพื่อนแนะนำ () 2. อินเทอร์เน็ต
- () 3. โบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ () 4. นิตยสาร
- () 5. หนังสือแนะนำเที่ยว () 6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- () 7. บริษัทท่องเที่ยว () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
11. ในการเลือกโรงแรมที่พัก ใครเป็นผู้ตัดสินใจ
- () 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง () 2. ผู้ร่วมเดินทาง
- () 3. บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ () 4. บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้
- () 5. ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมพาราซอล อินน์
 1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง 4. น้อย 5. น้อยที่สุด

2. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 2.1 ไม่พบปัญหา
 - 2.2 ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ
 - 2.3 สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
 - 2.4 การติดต่อเช็คอิน เช็คเอาท์ต้องคอยนาน
 - 2.5 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก
 - 2.6 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ
 - 2.7 พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 2.8 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา
 - 2.9 พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา
 - 2.10 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
 - 2.11 อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ
 - 2.12 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามภาษาอังกฤษ

**Foreign Customer's Satisfaction towards Service Quality
on the Parasol Inn Hotel**

Explanation

This questionnaire is surveying foreign customer's satisfaction toward the services of the Parasol Inn Hotel. It is part of a project within the Master's Degree in Business Administration curriculum, Business Administration faculty, Chiang Mai University. In addition, the researcher would like to propose this study to the Parasol Inn Hotel, in order to develop its quality and service system.

This questionnaire will not have any effect on the persons that answer the questions, so please answer the questions according to the knowledge and understanding you have from your true experience. On this occasion, the researcher is extremely thankful to all of you for answering this questionnaire.

Section 1 Your general information

Please mark / in the bracket () in front of the information you selected.

12. Sex

1. Male 2. Female

13. Age

1. Younger than 25 years old 2. 26 – 35 years old
 3. 36 – 45 years old 4. 46 – 55 years old
 5. older than 55 years old

14. Occupation

1. Pupil / Student 2. Official / Officer of state enterprise
 3. Own business 4. Employee of private sector
 5. Agriculturist 6. Others please specify.....

15. Monthly income

1. not over 1,000 US\$ 2. 1,001 – 2,000 US\$
 3. 2,001 – 3,000 US\$ 4. 3,001 – 4,000 US\$
 5. 4,001 – 5,000 US\$ 6. More than 5,001 US\$

16. What is your domicile country?

17. What is your propose for traveling to Chiang Mai province? (you are able to check more than 1 answer)

1. Vacation / holidays 2. Business
 3. Official work 4. Research
 5. Conference / meeting 6. Others please specify.....

18. Number of persons who accompany you

1. Alone 2. The group of 2-5 persons
 3. The group of 6-10 persons 4. More than 10 persons

19. How long is duration for you stay in this time

1. 1 – 2 nights 2. 3 – 5 nights
 3. 6 – 8 nights 4. More than 8 nights

20. Did you make reservation in advance?

1. Yes, I did. 2. No reservation

21. How did you receive the hotel accommodation or get to know the hotel? (You can check more than 1 answer)

1. Recommendation of friends / relatives
 2. Internet 3. Leaflet / brochure
 4. Magazine 5. Guide book
 6. Tourism authority of Thailand 7. Travel Agency
 8. Others Please specify.....

22. Who is the one who make decision to select the accommodation?

1. You own decision 2. Person who accompanies you
 3. Company / Office 4. Travel Agency
 5. Relative / friends in local area
 6. Others please specify.....

Section 2 Customer's Satisfaction toward the Services of the Parasol Inn Hotel

Please mark / in the box, which identifies the level of service exception before receiving the service (your expectations) and after received the service (your perceptions).

Strongly Disagree

Strongly

Agree

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

The element of the quality of service	Level of Expectation (Before receiving the service)							Level of Perception (After receiving the service)							
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
	1. The hotel has visually appealing buildings and facilities.														
2. The restaurant is available to serve customers.															
3. The hotel has modern-looking equipment (<i>air conditioner, furniture, elevator, communication devices, etc.</i>)															
4. The atmosphere and equipment are comfortable and appropriate for purpose of stay (<i>beds, chairs, rooms, etc. comfortable, clean, and tranquil</i>)															
5. The equipment of the hotel works properly without causing breakdowns.															
6. Materials associated with the services are adequate and sufficient (<i>soap, shampoo, towel, etc.</i>)															
7. Food and beverages are available to serve customers.															
8. Food and beverages are clean and safety.															

The element of the quality of service	Level of Expectation (Before receiving the service)							Level of Perception (After receiving the service)							
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	N/A
21. Employees always treat guests in a friendly manner.															
22. Employees of the hotel understand the specific needs of guests.															
23. The hotel is also convenient for disabled guests (<i>necessary arrangements made for the disabled</i>)															
24. Employees give guests individualized attention that makes them feel special.															
25. The hotel and its facilities have operating hours convenient to all their guests.															
26. The hotel provides its guests a safe and secure place.															
27. Employees instill confidence in guests.															
28. Employees have in-depth occupational knowledge (<i>professional skills, foreign language, communication skills, etc.</i>)															
29. It is easy to access to the hotel (<i>transportation, loading and unloading area, car parking area, etc.</i>)															
30. Getting information about the facilities and services of the hotel is easy (<i>reaching information via phone, internet, etc., direction signs, etc.</i>)															

Section 3 Problems and other suggestions for the service

Please mark / in the bracket () in front of the information you selected.

1. The level of satisfaction toward the services of Parasol Inn Hotel

- () 1. The Most () 2. Much () 3. Medium () 4. Little () 5. The Least

2. Did you face any problems regarding our hotel service? (You can check more than 1 answer)

- () 2.1 I did not face any problem
- () 2.2 Not comfortable
- () 2.3 The location of hotel is difficult to reach and not convenient for travel.
- () 2.4 Long awaiting for the process of check in and check out.
- 2.5 Hotel staff use the impolite words and difficult to understand.
- () 2.6 Hotel staffs lack of practical knowledge and understanding to perform their duty.
- () 2.7 Hotel staffs are not eager and lack of attention to provide the service.
- () 2.8 Hotel staffs lack of eagerness to assist customers to solve the problem.
- () 2.9 Hotel staff have a chat or take a private call during they are on duty which waste the time to serve customers.
- () 2.10 The equipments and facilities are out of date and inefficient to satisfy customers.
- () 2.11 Appliance and stuff in an accommodation room are not enough to serve customers.
- () 2.12 Others (Please specify).....

3. Other suggestion

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

We would like to express our grateful thanks for you time and kind cooperation to fill up this questionnaire.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายวรเทพ ศรีสกุลชวาลา
วัน เดือน ปี เกิด	4 กุมภาพันธ์ 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 – 2538 ผู้ช่วยผู้จัดการ หจก. ศิริยิวัน (ไอ.เอส.) พ.ศ. 2538 – 2550 กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไอ.เอส. คอมพิวเตอร์ (มีเดีย แมจิก) จำกัด พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน กรรมการ บริษัท สตาร์ เอวีนิว จำกัด