



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง :** ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกโรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง

**เรียน :** ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกโรงแรมใน อำเภอเมืองลำปาง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือมาช่วยทำแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

: แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกโรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

หม่อมวิภา ทรัพย์ศิริ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในกรณีที่ไม่มีตัวเลือกตอบที่ท่านต้องการ โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

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) 61 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2) ปริญญาตรี  
( ) 3) ปริญญาโท ( ) 4) ปริญญาเอกหรือสูงกว่า

## 4. สถานภาพการสมรส

- ( ) 1) โสด ( ) 2) สมรส  
( ) 3) หย่าร้าง ( ) 4) หม้าย

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ( ) 1) ต่ำกว่า 8,000 บาท ( ) 2) 8,000-15,000 บาท  
( ) 3) 15,001-20,000 บาท ( ) 4) 20,001-30,000 บาท  
( ) 5) 30,001-50,000 บาท ( ) 6) มากกว่า 50,000บาท

## 6. อาชีพ

- ( ) 1) เจ้าของธุรกิจ ( ) 2) นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4) พนักงานบริษัท  
( ) 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 7. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด

- ( ) 1) เชียงใหม่ ( ) 2) ลำพูน  
( ) 3) พะเยา ( ) 4) แพร่  
( ) 5) เชียงราย ( ) 6) แม่ฮ่องสอน  
( ) 7) ลำปาง ( ) 8) น่าน  
( ) 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 8. วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

- ( ) 1) เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน ( ) 2) เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า

- ( ) 3) เพื่อเยี่ยมญาติ/เพื่อน ( ) 4) เพื่อการศึกษา  
( ) 5) เพื่อประชุมสัมมนา ( ) 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 9. ท่านเดินทางโดยวิธีใด

- ( ) 1) รถยนต์ส่วนตัว ( ) 2) รถเช่า  
( ) 3) รถโดยสาร ( ) 4) เครื่องบิน  
( ) 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง

- ( ) 1) เดินทางคนเดียว ( ) 2) เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-4คน  
 ( ) 3) เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 5-6คน ( ) 4) เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6 คนขึ้นไป  
 ( ) 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ราคาโรงแรมที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- ( ) 1) 100-200บาท ( ) 2) 201-300บาท  
 ( ) 3) 301-400บาท ( ) 4) 401-500บาท  
 ( ) 5) 501-600บาท ( ) 6) 601-700บาท  
 ( ) 7) 701-800บาท ( ) 8) มากกว่า 800 บาท

12. ส่วนใหญ่ท่านทำการจองห้องพักล่วงหน้าก่อนหรือไม่

- ( ) 1) จอง ( ) 2) ไม่จอง

หากมีการจองล่วงหน้าโปรดระบุมีการจองล่วงหน้าจำนวน.....วันและจองล่วงหน้าโดยวิธี.....

13. ท่านได้ข้อมูล หรือรู้จักโรงแรมที่ท่านใช้บริการได้อย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1)ญาติหรือเพื่อนแนะนำ ( ) 2) อินเทอร์เน็ต  
 ( ) 3) ศูนย์ท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ( ) 4) แผ่นป้ายโฆษณา  
 ( ) 5) หนังสือนิตยสารท่องเที่ยว ( ) 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้งจำนวน.....คืน

15. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดลำปาง

- ( ) 1) 1-2ครั้งต่อปี ( ) 2) 3-4ครั้งต่อปี  
 ( ) 3) 5-6ครั้งต่อปี ( ) 4) 6ครั้งต่อปีขึ้นไป  
 ( ) 5) เพิ่งใช้บริการครั้งแรก ( ) 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ส่วนใหญ่ท่านเลือกเดินทางมาลำปางในช่วงใด

- ( ) 1) มกราคมถึงมีนาคม ( ) 2) เมษายนถึงมิถุนายน  
 ( ) 3) กรกฎาคมถึงกันยายน ( ) 4) ตุลาคมถึงธันวาคม  
 ( ) 5) ทุกเดือน ( ) 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือก  
โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจชื่อ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ขนาดของห้องพัก					
2. ขนาดของเตียงนอน					
3. ขนาดของห้องน้ำ					
4. ใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว					
5. ใกล้เคียงสถานที่ติดต่อธุรกิจ					
6. ใกล้เคียงร้านอาหาร/ ตลาด					
7. ใกล้เคียงสรรพสินค้า					
8. สถานที่ตั้งโรงแรมคั่นหาง่าย					
9. สถานที่จอดรถกว้างขวาง					
10. มีโทรทัศน์					
11. มีเคเบิ้ลทีวี					
12. มีตู้เย็น					
13. มีมินิบาร์					
14. มีเครื่องปรับอากาศ					
15. มีเครื่องทำน้ำอุ่น					
16. มีบริการอินเทอร์เน็ต					
17. มีห้องออกกำลังกาย					
18. มีบริการซักอบรีด					
19. มีบริการรถรับ-ส่งโรงแรม					
20. มีบริการห้องอาหาร/ ภัตตาคาร					
21. มีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน					

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านราคา</b>	5	4	3	2	1
1. ราคาห้องพักที่เหมาะสม					
2. แสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน					
3. ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมาะสมเช่นบริการซักอบรีด บริการอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ					
4. รับชำระด้วยบัตรเครดิต					
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>	5	4	3	2	1
1. การรับจองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
2. การรับจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	5	4	3	2	1
1. โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
2. ให้ข้อมูลผ่านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย					
3. การสมัครสมาชิกเพื่อได้ส่วนลด					
4. การให้ที่พักส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ เช่นการพักเป็นเวลานานหลายคืน					
5. การให้ส่วนลดในวันธรรมดาที่ไม่ใช่วันหยุดสุดสัปดาห์ ศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์					
6. การแนะนำเพื่อให้ใช้บริการจากคนรู้จักเพื่อรับสิทธิพิเศษ					
7. ญาติหรือเพื่อนแนะนำ					
<b>ด้านบุคลากร</b>	5	4	3	2	1
1. พนักงานสามารถให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ					
2. พนักงานพูดจาหรือสื่อสารเข้าใจง่าย					
3. พนักงานมีความเข้าใจในการให้บริการ					
4. พนักงานสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้					
6. บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน					
7. บุคลิกภาพ การแต่งกายดี					

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. กระบวนการจองห้องพักที่รวดเร็ว					
2. กระบวนการเช็คอินและเช็คเอาท์ที่รวดเร็วไม่ต้องรอ					
3. กระบวนการให้บริการลานจอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอ					
4. กระบวนการให้บริการในห้องอาหาร24ชั่วโมง					
5. กระบวนการให้บริการซักรีดในโรงแรม					
6. กระบวนการให้บริการด้านความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้เข้าพัก					
<b>ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ</b>	5	4	3	2	1
1. ความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆของโรงแรมและห้องพัก					
2. การออกแบบตกแต่งบริเวณโรงแรม					
3. การออกแบบตกแต่งภายในห้องพัก					
4. การออกแบบตกแต่งเฟอร์นิเจอร์บริเวณโรงแรม					
5. การออกแบบตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก					

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาว เหมนิภา ทรัพย์หิรัญ

วัน เดือน ปีเกิด

22 สิงหาคม 2518

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2540

ประวัติการทำงาน

ปี 2540 – 2544 บริษัทอินเตอร์แปซิฟิคมารีนโปรดักส์ จำกัด  
ปี 2546 – ปัจจุบัน บริษัท ไทยชากาอะเลซ จำกัด