

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่านจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี
<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียนนักศึกษา	<input type="checkbox"/> รับราชการ
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท	
5. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้าในการใช้บริการโรงแรม

6. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาที่จังหวัดเชียงราย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน | <input type="checkbox"/> เพื่อเยี่ยมญาติ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า | <input type="checkbox"/> เพื่อประชุมสัมมนา |
| <input type="checkbox"/> เพื่อปฏิบัติงานราชการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> เพื่อการศึกษาค้นคว้า | |

7. ท่านเดินทางมาโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รถยนต์ส่วนบุคคล | <input type="checkbox"/> รถเช่า/รถตู้เช่า |
| <input type="checkbox"/> รถโดยสารประจำทาง | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

8. จำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ในแต่ละครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เดินทางมาคนเดียว | <input type="checkbox"/> เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6 คนขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-4 คน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 5-6 คน | |

9. ท่านเคยใช้บริการห้องพักที่โรงแรมใดบ้างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> โรงแรมเรือนทิพย์ | <input type="checkbox"/> โรงแรมธิดาอินน์ |
| <input type="checkbox"/> โรงแรมแสนภู | <input type="checkbox"/> โรงแรมเพชรสยามพาเลซ |
| <input type="checkbox"/> โรงแรมนิ่มชี้เส็ง | <input type="checkbox"/> โรงแรมบ้านขุนยวม |
| <input type="checkbox"/> โรงแรมไกลตันที่ไพรแองเกิ้ลอินน์ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

10. ราคาห้องพักที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 300 บาท | <input type="checkbox"/> 1,001 – 1,500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 301 – 500 บาท | <input type="checkbox"/> 1,501 บาทขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> 501 – 1,000 บาท | |

11. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการห้องพักแบบใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ห้องพักเตียงคู่ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ห้องพักเตียงเดี่ยว | |

12. ส่วนใหญ่ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> จอง | <input type="checkbox"/> ไม่จอง |
|------------------------------|---------------------------------|

13. ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่อต่อครั้ง

1 - 2 คืน

7 คืนขึ้นไป

3 - 4 คืน

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5 - 6 คืน

14. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมที่จังหวัดเชียงราย

1 - 2 ครั้งต่อปี

การใช้บริการแต่ละครั้งห่างกันนานกว่า 1 ปี

3 - 4 ครั้งต่อปี

เพิ่งมาใช้บริการครั้งแรก

5 - 6 ครั้งต่อไป

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6 ครั้งต่อปีขึ้นไป

15. ท่านได้ข้อมูล ได้ยิน หรือรู้จักโรงแรมที่ท่านมาใช้บริการห้องพักจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ญาติหรือเพื่อนแนะนำ

วิทยุ

อินเทอร์เน็ต

โทรทัศน์

ใบปลิวโฆษณา / แผ่นพับ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นิตยสาร

บริษัทท่องเที่ยว

หนังสือพิมพ์

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หนังสือแนะนำเที่ยว

16. ในการเลือกโรงแรมที่พัก ใครเป็นผู้ตัดสินใจ

ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง

บริษัททางการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้

ผู้ร่วมเดินทาง

ญาติ / เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้

บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

คำถามข้อ 17 - 30 กรุณาใส่เครื่องหมาย



ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ท่านใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการของโรงแรม

ปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมมาก-น้อยเพียงไร

17. ปัจจัยด้านการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ปัจจัยด้านสถานที่						
2. ปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล						
3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์						
5. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อเสียงของ โรงแรม						
6. ปัจจัยด้านราคา						

18. ปัจจัยด้านสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมและห้องพัก						
2. การตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก						
3. บรรยากาศภายในห้องพัก						
4. ปูพรมในห้องพัก						
5. ขนาดของห้องพัก						
6. ขนาดของเตียงนอน						
7. ขนาดของห้องน้ำ						
8. มีพนักงานบริการตลอด 24 ชม.						
9. ระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน						
10. ระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย						
11. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว						
12. ใกล้สถานที่ติดต่อธุรกิจ / แหล่งธุรกิจ						
13. การคมนาคม เดินทางไปมาสะดวก						
14. สถานที่ตั้งโรงแรมคั่นหาง่าย						
15. สถานที่จอดรถกว้างขวาง						
16. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

19. ปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ						
2. พนักงานพูดจาหรือสื่อสารเข้าใจง่าย						
3. มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ						
4. สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์						
5. มีความน่าเชื่อถือ						
6. สามารถไว้วางใจได้						
7. ให้บริการที่มีความปลอดภัย						
8. บุคลิกภาพ การแต่งกายดี						
9. เข้าใจและให้บริการที่ถูกต้อง						
10. บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน						
11. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

20. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. โทรทัศน์						
2. เคเบิล ที.วี						
3. โทรศัพท์						
4. ตู้เย็น						
5. มินิบาร์						
6. เครื่องปรับอากาศ						
7. พัดลม						
8. เครื่องทำน้ำอุ่น						
9. บริการอินเทอร์เน็ต						
10. ห้องออกกำลังกาย						
11. สระว่ายน้ำ						
12. บริการซัก-อบ-รีด						
13. บริการจัดเลี้ยง จัดประชุม						
14. บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม						
15. บริการนำเที่ยว						
16. ห้องอาหาร / ภัตตาคาร						
17. คอฟฟี่ช็อป / ลานเบียร์						
18. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

21. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ญาติหรือเพื่อนแนะนำ						
2. โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต						
3. โบปลิวิโฆษณา / แผ่นพับ						
4. โฆษณาทางนิตยสาร						
5. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์						
6. โฆษณาทางหนังสือนำเที่ยว						
7. โฆษณาทางวิทยุ						
8. โฆษณาทางโทรทัศน์						
9. ข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว						
10. ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย						
11. การสมัครสมาชิกเพื่อได้ส่วนลด						

21. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
12. การให้ที่พักส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ เช่น การพักเป็นเวลานานหลายคืน						
13. การให้ส่วนลดในวันธรรมดาที่ไม่ใช่วันหยุดสุดสัปดาห์ ศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์						
14. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

22. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ชื่อเสียงของโรงแรม						
2. โรงแรมเปิดให้บริการมานาน						
3. มีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน						
4. มีสาขาหลายแห่ง						
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

23. ปัจจัยด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1. ราคาห้องพัก						
2. แสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน						
3. ราคาอาหารในห้องอาหาร						
4. ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการซักอบรีด บริการอินเทอร์เน็ต ฯลฯ						
5. รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการโรงแรมใน อ. เมือง จ. เชียงราย

ท่านพบปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้มีมาก-น้อยเพียงไรในการใช้บริการโรงแรม

24. ปัญหาด้านปัจจัยทางการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ปัญหาด้านสถานที่						
2. ปัญหาด้านการบริการหรือบุคคล						
3. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4. ปัญหาด้านวัสดุสื่อสาร เช่น ไม่มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์						
5. ปัญหาด้านสัญลักษณ์ เช่น โรงแรมไม่มีชื่อเสียง						
6. ปัจจัยด้านราคา						

25. ปัญหาด้านสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. บริเวณโรงแรมและห้องพักไม่สะอาด						
2. การตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพักไม่สวยงาม						
3. บรรยากาศภายในห้องพักไม่ดี						
4. ไม่ปูพรมในห้องพัก						
5. ห้องพักเล็กคับแคบ						
6. เตียงนอนเล็กคับแคบ						
7. ห้องน้ำเล็กคับแคบ						
8. ไม่มีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม..						
9. ไม่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน						
10. ทรัพย์สินถูกขโมยจากห้องพัก						
11. ไม่มีระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย						
12. ไกลสถานที่ท่องเที่ยว						
13. ไกลสถานที่ติดต่อธุรกิจ / แหล่งธุรกิจการ						
14. การคมนาคม เดินทางไปมาไม่สะดวก						
15. สถานที่ตั้งโรงแรมคั่นหายาก						
16. สถานที่จอดรถไม่สะดวก						
17. มีเสียงดังรบกวน						
18. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

26. ปัญหาด้านการบริการหรือบุคคล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ						
2. พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง เข้าใจยาก						
3. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ						
4. พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพ						
5. พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ						
6. พนักงานไม่น่าไว้วางใจ						
7. พนักงานให้บริการที่ไม่มีความปลอดภัย						
8. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี แต่งกายไม่เหมาะสม						
9. พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า						
10. ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างไม่เท่าเทียมกัน						
11. ไม่มีพนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระเวลาเข้าและออก						
12. การเช็คอิน (Check-in) เช็คเอาท์ (Check-out) ใช้เวลานาน						
13. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

27. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. โทรศัพท์ภาพและเสียงไม่คมชัด						
2. ไม่มีเคเบิล ที.วี.						
3. โทรศัพท์เสียใช้ไม่ได้						
4. ไม่มีตู้เย็น						
5. ไม่มีมินิบาร์						
6. เครื่องปรับอากาศปรับอากาศอุณหภูมิไม่ได้ เช่น เย็นเกินไป / ไม่เย็น						
7. ไม่มีพัดลม						
8. เครื่องทำน้ำอุ่นปรับอากาศอุณหภูมิไม่ได้ เช่น ร้อนเกินไป / ไม่อุ่น						
9. ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต						
10. ไม่มีห้องออกกำลังกาย						
11. ไม่มีสระว่ายน้ำ						

27. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
12. ไม่มีบริการซัก-อบ-รีด						
13. ไม่มีบริการจัดเลี้ยง จัดประชุม						
14. ไม่บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม						
15. ไม่มีบริการนำเที่ยว						
16. ไม่มีห้องอาหาร / ภัตตาคาร						
17. ไม่มีคอฟฟี่ช็อป / ลานเบียร์						
18. สิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งของเครื่องใช้ ไม่มีคุณภาพ						
19. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

28. ปัญหาด้านวัสดุสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ไม่มีการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์						
2. ไม่มีการจัดส่งเสริมการขาย เช่น ไม่มีการ สมัครสมาชิกเพื่อได้ส่วนลด ไม่มีการให้ส่วน ลดในกรณีพิเศษเช่น การพักเป็นเวลานาน หลายคืน หรือไม่มีการให้ส่วนลดในวัน ธรรมดาที่ไม่ใช่วันหยุดสุดสัปดาห์						
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

29. ปัญหาด้านสัญลักษณ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. โรงแรมไม่มีชื่อเสียง						
2. โรงแรมเพิ่งเปิดให้บริการ						
3. ป้ายชื่อโรงแรมไม่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน						
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

30. ปัญหาด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ไม่แสดงราคาห้องพักที่ชัดเจน						
2. ราคาอาหารในห้องอาหารมีราคาแพง						
3. ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการซักอบรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ ไม่เหมาะสม (คิดราคาแพง)						
4. คิดราคาห้องพักไม่ถูกต้องไม่ตรงตามความเป็นจริง						
5. คิดราคาห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุดสูงเกินไป						
6. ไม่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวขวัญหทัย สุขสมณะ
วัน เดือน ปีเกิด	21 กุมภาพันธ์ 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2540 – ปัจจุบัน ทำงานที่บริษัท นิ่มซี่เส็ง ขนส่ง 1988 จำกัด ตำแหน่งพนักงานฝ่ายวางแผนและพัฒนา