



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนลเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนลเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อนำเสนอ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนล เชียงใหม่ เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนลเชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ตามที่เป็นจริงของท่าน และ ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

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. 60 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

 1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. พนักงานบริษัทเอกชน 5. เกษตรกร 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้ต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001–20,000 บาท 3. 20,001–30,000 บาท 4. 30,001–40,000 บาท 5. 40,001–50,000 บาท 6. สูงกว่า 50,000 บาท

5. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด.....

6. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน 2. เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า 3. เพื่อปฏิบัติงานราชการ 4. เพื่อการศึกษาค้นคว้า 5. เพื่อประชุมสัมมนา 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. จำนวนผู้ร่วมเดินทาง

 1. เดินทางมาคนเดียว 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2–8 คน 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9–15 คน 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 15 คน 5. ขึ้นไป โปรดระบุ.....

8. ราคาห้องพักที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- () 1. ต่ำกว่า 300 บาท () 2. 301 – 500 บาท
 () 3. 501 – 1,000 บาท () 4. 1,001 – 1,600 บาท
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้ง

- () 1. 1 – 2 คืน () 2. 3 – 5 คืน
 () 3. 6 – 8 คืน () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่

- () 1. จอง () 2. ไม่จอง

11. ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักโรงแรมจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.ญาติหรือเพื่อนแนะนำ () 2. อินเทอร์เน็ต
 () 3. โบปลิวิโฆษณา/แผ่นพับ () 4. นิตยสาร
 () 5. หนังสือนำเที่ยว () 6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 () 7. บริษัทท่องเที่ยว () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ในการเลือกโรงแรมที่พัก ใครเป็นผู้ตัดสินใจ

- () 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง () 2. ผู้ร่วมเดินทาง
 () 3. บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ () 4. บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้
 () 5. ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้
 () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว										
10.1 โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ										
10.2 โรงแรมมีบริการรับชำระเงินค่าที่พักหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น										
10.3 โรงแรมพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม ท้วงติง/ร้องเรียนจากลูกค้า										
10.4 โรงแรมมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ และร้านขายสินค้าของที่ระลึก										
10.5 โรงแรมมีพนักงานที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง										
10.6 พนักงานที่ให้บริการไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลางาน										
10.7 ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการซักรีด บริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์คิดในราคาที่เหมาะสม										
10.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.1 ไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ
- () 1.2 สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
- () 1.3 การติดต่อเช็คอิน เช็คเอาท์ ต้องคอยนาน
- () 1.4 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและเข้าใจยาก
- () 1.5 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ
- () 1.6 พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 1.7 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ปัญหา
- () 1.8 พนักงานพูดคุย หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานทำให้เสียเวลา
- () 1.9 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
- () 1.10 อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ
- () 1.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

All rights reserved

ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาอังกฤษ**Customers' Satisfaction Toward the Services of The International Hotel Chiangmai****Explanation**

This questionnaire is surveying clients' satisfaction toward the services of The International Hotel, Chiangmai. It is part of a project within the Master's Degree in Business Administration curriculum, Business Administration faculty, Chiangmai University. In addition, the researcher would like to propose this study to The International Hotel, Chiangmai 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.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Section 1 Your general information

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

1. Sex

- () 1. Male () 2. Female

2. Age

- () 1. younger than 20 years old () 2. 20 – 30 years old
 () 3. 31 – 40 years old () 4. 41 – 50 years old
 () 5. 51 – 60 years old () 6. older than 60 years old

3. Occupation

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

4. Monthly income

- () 1. not over 10,000 Baht () 2. 10,001 – 20,000 Baht
 () 3. 20,001 – 30,000 Baht () 4. 30,001 – 40,000 Baht
 () 5. 40,001 – 50,000 Baht () 6. More than 50,000 Baht

5. What is your domicile country?

6. What is your purpose 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.....

7. Number of persons who accompany you

- () 1. Alone () 2. The group of 2-8 persons
 () 3. The group of 9-15 persons () 4. More than 15 persons

Please specify.....

8. What is the price for your accommodation?

- () 1. Less than 300 Baht () 2. 301 – 500 Baht
 () 3. 501 – 1,000 Baht () 4. 1,001 – 1,600 Baht
 () 5. Others... Please specify.....

9. How long is duration for you stay in each time?

- () 1. 1 – 2 nights () 2. 3 – 5 nights
 () 3. 6 – 8 nights () 4. Others... please specify.....

10. Did you make reservation in advance?

- () 1. Yes, I did. () 2. No reservation

11. 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.....

12. 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

The element of the quality of service	Level of expectation (before receiving the service)					Level of satisfaction (After receiving the service)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	8. Security: The service must be safe, without any risk or problems.									
8.4 Staff perform their duty honestly without any request on special expense.										
8.5 It is safe to keep your assets and belonging.										
8.6 All appliances and equipment are in the standard of safe.										
8.7 They system of security and fire alarm is available according to the law.										
8.8 Others...Please specify.....										
9. Tangible: the service can made the customers assume the quality of service.										
9.1 The accommodation service is good quality , comfortable, clean as the information you received										
9.2 the decoration of hotel and different outlets are comfortable.										
9.3 The interior design of accommodation room is beautiful.										
9.4 There are fully facilities in an accommodation room such as air condition, water-warmer machine, telephone, television, cable T.V., etc.										
9.5 There are enough appliance and stuff in an accommodation room such as towel, soap, bathing cap, drinking water, etc.										
9.6 Waiter and waitress dress up cleanly and properly.										
9.7 Other...Please specify.....										

The element of the quality of service	Level of expectation (before receiving the service)					Level of satisfaction (After receiving the service)				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	10 Understanding / Knowing Customer: realize on the need of customers and pay attention to provide the service.									
10.1 The hotel surveys the satisfaction of customers in order to improve the service.										
10.2 There are different ways of payment to provide alternative choices for customers.										
10.3 The hotel is ready to accept enquiries and complaints from customers.										
10.4 Different outlets are available to serve customers namely conference room, catering room, swimming pool, and souvenir shop.										
10.5 Hotel staff are on duty for 24 hours.										
10.6 Hotel staff do not have a talk or answer private call during they are on duty due to it waste the time for working.										
10.7 The cost for various facilities is reasonable price such as laundry, internet charge, telephone cost.										
10.8 Others. Please specify.....										

Section 3 Problems and other suggestions for the service

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

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

- () 1.1 Not comfortable
- () 1.2 The location of hotel is difficult to reach and not convenient for travel.
- () 1.3 Long awaiting for the process of check in and check out.
- () 1.4 Hotel staff use the impolite words and difficult to understand.
- () 1.5 Hotel staff lack of practical knowledge and understanding to perform their duty.
- () 1.6 Hotel staff are not eager and lack of attention to provide the service.
- () 1.7 Hotel staff lack of eagerness to assist customers to solve the problem.
- () 1.8 Hotel staff have a chat or take a private call during they are on duty which waste the time to serve customers.
- () 1.9 The equipments and facilities are out of date and inefficient to satisfy customers.
- () 1.10 Appliance and stuff in an accommodation room are not enough to serve customers.
- () 1.11 Others... (Please specify).....

2. Other suggestions

.....

.....

.....

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

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสมศิริ นิสิตศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	26 ธันวาคม 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2519 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2522 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2525 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2526
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2530 – 2538 : บริษัท นิยมพานิช จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชี ปี พ.ศ. 2539 – 2540 : บริษัท ลานนาเกีย มอเตอร์ จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ปี พ.ศ. 2540 – 2542 : บริษัท พรีเมียร์อินเตอร์ลิซซิ่ง จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัญชีและการเงิน ปี พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน : สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ. เชียงใหม่ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารและการเงิน